



IMECAF®

[www.imecaf.com](http://www.imecaf.com)

# TELEMARKETING

DESARROLLO HUMANO



**INVERSIÓN**  
\$5,050.00 + IVA

**DURACIÓN**  
15 HRS.

**MODALIDAD**  
Presencial/En Vivo/Video

Tel. 55 1085 1515 / 800 236 0800 | [info@imecaf.com](mailto:info@imecaf.com)

# TELEMARKETING

---



## DESARROLLO HUMANO

### OBJETIVO

El objetivo de este **Curso de Telemarketing** es que los participantes conozcan y practiquen los elementos de la comunicación telefónica eficaz, con las cuales desarrollaran habilidades relacionadas con el proceso de telemarketing que les permitirán vender cualquier producto o servicio como Telemarketers profesionales, además de analizar las necesidades del cliente proporcionando una respuesta satisfactoria que permita vencer objeciones comunes y manejando un cierre de venta exitoso.

### DIRIGIDO A

El **Curso de Telemarketing** va dirigido a: Gerentes, Ejecutivos de Ventas y Vendedores, así como a cualquier persona que interesadas en conocer y aprender las principales técnicas para llevar a cabo una venta por teléfono exitosa.

# TELEMARKETING

---



## DESARROLLO HUMANO

### BENEFICIOS

Los beneficios que obtendrá al tomar este **Curso de Telemarketing** son:

- Reconocer la importancia de la calidad en el servicio para lograr con mayor eficacia los resultados en la atención al Cliente
- Aprender conceptos fundamentales de calidad en el servicio en la atención telefónica
- Reconocer como prerequisite la importancia que tiene la Responsabilidad y Compromiso del Ejecutivo Telefónico con la Calidad en el servicio
- Aprender a Identificar los distintos tipos de Clientes a partir de sus necesidades y motivaciones
- Desarrollar habilidades de escucha activa para comprender y profundizar en la necesidad del Cliente
- Desarrollar habilidades de empatía que le permitan comprender las emociones del Cliente y actuar en consecuencia
- Utilizar eficazmente la elaboración de preguntas que le permitan identificar las necesidades del Cliente
- Identificarán el perfil del Telemarketer
- Conocerán y practicarán los elementos de la comunicación telefónica eficaz
- Desarrollarán habilidades relacionadas con el proceso de telemarketing que les permitirán vender cualquier producto o servicio como Telemarketers profesionales
- Identificarán como hacer un sondeo del perfil del cliente canalizando al prospecto de venta correspondiente a los requisitos del producto o servicio a promover
- Analizará las necesidades del cliente proporcionando una respuesta satisfactoria que permita vencer objeciones comunes manejando un cierre de venta exitoso



# TELEMARKETING

---

## DESARROLLO HUMANO

### FECHAS

**Del 01 de Octubre del 2022 al 08 de Octubre del 2022, Sábado de 8 a 15 hrs.**

**Del 07 de Noviembre del 2022 al 10 de Noviembre del 2022, Lunes a jueves de 18 a 22 hrs.**

**Del 10 de Diciembre del 2022 al 17 de Diciembre del 2022, Sábado de 8 a 15 hrs.**

**Del 16 de Enero del 2023 al 30 de Enero del 2023, Lunes y miércoles de 19 a 22 hrs.**

**Del 18 de Febrero del 2023 al 25 de Febrero del 2023, Sábado de 8 a 15 hrs.**

**Del 25 de Marzo del 2023 al 01 de Abril del 2023, Sábado de 8 a 15 hrs.**

**Del 02 de Mayo del 2023 al 16 de Mayo del 2023, Martes y jueves de 19 a 22 hrs.**

### TEMARIO

#### I. Mejores prácticas del telemarketer exitoso

- Actitud amistosa
- Trato personalizado
- Proactividad
- Confiabilidad y consistencia
- Actitud positiva

#### • El Cliente

- Psicología del Cliente
- Estilo social
- Motivos ocultos



### • **Comunicación telefónica eficaz**

- Pérdida y distorsión de la información
- Pasos de escucha activa en la atención telefónica
- Espejeo de la voz
- Principales tipos de preguntas
- ¿Cómo orientar la conversación?

### • **El proceso de la llamada de ventas**

- Saludo y presentación
- Sondeo y perfilamiento del Cliente
- Argumentación: Ofrecimiento, características y ventajas del producto
- Cierre de la venta: Seis requisitos básicos para cerrar y que preguntas no se deben de hacer
- Venciendo y manejando de objeciones
- Cierre de la venta después de contestar una objeción
- Captura de los datos
- Solicitud de referidos, generación de base propia
- Agradecimiento y despedida

# TELEMARKETING

---



DESARROLLO HUMANO

## POLÍTICAS DE PAGO

- Precios en **Pesos Mexicanos** - Excepto casos que se indique en otra moneda de manera expresa
- **LIQUIDACIÓN TOTAL** - Aplica previa al inicio del evento
- **DESCUENTO POR PRONTO PAGO** - Aplica liquidando el total de la inversión hasta 5 días hábiles previos al evento
- **POLÍTICAS DE PRECIOS Y DESCUENTOS** - Sujetas a términos y condiciones de IMECAF
- **FINANCIAMIENTO** - NO aplica

## MÉTODOS DE PAGO

### TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO

- VISA y MASTER CARD - No requiere presentación física
- AMERICAN EXPRESS - Si no es por PayPal, requiere presentación física

### MESES SIN INTERESES

- 3, 6, 9 Y 12 MSI - Tarjetas Banamex
- PayPal (Según las opciones disponibles en la plataforma)

### TRANSFERENCIA INTERBANCARIA

- BANAMEX - Clabe 002180414600184021

### DEPÓSITO BANCARIO

- BANAMEX - Cuenta 18402
- Sucursal 4146

### TRANSFERENCIA O DEPÓSITO REQUIERE REFERENCIA

- Colocar cualquiera de los siguientes datos como referencia:
- Nombre, razón social, RFC o número de factura

### BENEFICIARIO

- IMECAF México, SC



Arquímedes 130  
Dpcho. 205  
Col. Polanco,  
CDMX 11570

TEL. 55 1085 1515  
800 236 0800  
info@imecaf.com

[www.imecaf.com](http://www.imecaf.com)



# TELEMARKETING

DESARROLLO HUMANO

## POLÍTICAS DE CONFIRMACIÓN Y CANCELACIÓN

### PENALIZACIONES

**NO APLICA** - Notificando hasta 6 días hábiles previos al evento

- **20%** - Notificando con menos de 6 días hábiles previos al evento - Se podrá elegir otro Curso pagando la diferencia. En caso de reincidencia, aplica penalización del **100%**
- **100%** - NO SHOW (No Asistencia) o notificando con menos de 72 hrs. hábiles previas al evento
- **CANCELACIONES CON TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO** - Se les descontarán las comisiones efectuadas por el banco emisor (incluyendo la opción de meses sin intereses, en su caso)

### CONFIRMACIÓN OFICIAL

IMECAF notificará **5 días hábiles previos** al evento vía e-mail y/o teléfono del contacto proporcionado por la empresa contratante y ésta deberá confirmar por el mismo medio su asistencia.

Se sugiere realizar la gestión de **viáticos**, en su caso, una vez recibida | IMECAF no se hace responsable por gastos incurridos en este rubro.

IMECAF se reserva la posibilidad de cambios sin previo aviso por causas ajenas a su voluntad - Cursos sujetos a **QUÓRUM MÍNIMO**

© IMECAF México S.C. Todos los derechos reservados

