



IMECAF®

www.imecaf.com

CURSO DE TELEMARKETING

DESARROLLO HUMANO



INVERSIÓN
\$5,350.00 + IVA

DURACIÓN
15 HRS.

MODALIDAD
Presencial/En Vivo/Video

CURSO DE 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.

CURSO DE 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



CURSO DE TELEMARKETING

DESARROLLO HUMANO

FECHAS

Del 22 de Febrero del 2025 al 08 de Marzo del 2025, Sábado de 8 a 15 hrs.

Del 31 de Marzo del 2025 al 03 de Abril del 2025, Lunes a jueves de 17 a 21 hrs.

Del 06 de Mayo del 2025 al 08 de Mayo del 2025, Martes a jueves de 17 a 22 hrs.

Del 07 de Junio del 2025 al 21 de Junio del 2025, Sábado de 8 a 15 hrs.

Del 12 de Julio del 2025 al 19 de Julio del 2025, Sábado de 8 a 15 hrs.

Del 11 de Agosto del 2025 al 14 de Agosto del 2025, Lunes a jueves de 17 a 21 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

CURSO DE 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
 - **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
-



IMECAF®

Arquímedes 130
Dpcho. 205
Col. Polanco,
CDMX 11570

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

www.imecaf.com



CURSO DE 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

