

# apd

# Formación

ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCIÓN



## Telemarketing: Cómo Aumentar tus Ventas Telefónicas y Aprender las Mejores Prácticas del Sector

Sevilla, 22 de febrero de 2018

# Taller de Telemarketing:

## Cómo Aumentar tus Ventas Telefónicas y Aprender las Mejores Prácticas del Sector

### ¿Para qué?

- Para hacer el proceso de venta telefónica más fácil
- Para buscar un nuevo lenguaje, más emocional, y que genere acción
- Para captar la atención del cliente y hacerlo de forma natural
- Para aprender y practicar la argumentación comercial
- Para aprender a cerrar y llegar al SI de los clientes

### ¿Qué van a conseguir los participantes?

- Transmitir más entusiasmo y energía al teléfono
- Aprender a "crear" conversación
- Ser más proactivos y "valientes". Perder el miedo
- Tener una estructura comercial basada en el sondeo y la escucha
- Tener seguridad para conducir la llamada de ventas
- Generar compromisos, cerrar acuerdos
- Influir en los clientes con mensajes más positivos
- Aprender a remontar las objeciones de los clientes

### Dirigido a:

- Vendedores, agentes o comerciales que desarrollan una labor de venta por teléfono
- Profesionales de las televentas o del telemarketing
- Cualquier persona que quiere sacar mucho más partido a sus llamadas

### Enfoque del taller

Sesión dinámica tipo taller.(no utilizamos cañón)

#### Dónde ponemos el foco

- Las emociones que influyen en la venta.
- Qué valora de nosotros el cliente.
- Cuáles son nuestras fortalezas “de verdad”.
- Nos revisamos: actitud y creencias que nos limitan.
- Objetivo: conseguir la venta.
- Haremos prácticas en el aula.
- Terminamos con un panel final en grupos y un plan de acción individual.

### Ponente



### Joana Fernández

Diplomada en Ciencias Empresariales (1993 -1966)

Máster en dirección de la Calidad, Gestión Tecnológica y Vigilancia Tecnológica (2010)

Certificación Internacional en Coachin: EXPERTO EN COACHING. Programa acreditado por ICF, International Coach Federation y por ASESCO, Asociación española en Coaching.

#### PERFIL

Coach ejecutivo y Personal. Formadora experta en Habilidades de Comunicación y Relaciones Interpersonales. Profesional con más de 15 años de experiencia en entorno financiero como Directora Nacional en distintas áreas de negocio. Capacidad de liderazgo y motivación de equipos en situaciones que demanden esfuerzo y trabajo bajo presión. Amplia experiencia en entornos de Relación con clientes. Formación, desarrollo y crecimiento de equipos.

#### EXPERIENCIA

Coach de equipos: crecimiento y desarrollo profesional. Potenciar habilidades de los manager y superar sus debilidades. Establecer un plan de acción en equipos para conseguir sus objetivos.

Áreas de formación: Negociación, Impacto e Influencia, Técnicas de comunicación, Técnicas comerciales y de venta, Habilidades directivas, coaching, Atención al Cliente y Gestión de conflictos y reclamaciones.

7 años de experiencia en GAP, trabajando con clientes como BBVA, LEROY MERLIN, MUTUA MADRILEÑA, ATENCIÓN PRIMARIA DE MADRID, PROSEGUR, CETELEM, BANKINTER, CCC, SEGUROS BILBAO, ADT, SEGUROS ÓRBITA, GRUPO MAHOU-SAN MIGUEL, DKV SEGUROS, AMADEUS, SOLÁN DE CABRAS, LACTALIS IBERIA, IDEALISTA.COM, COFIDIS, INDITEX, ALLIANZ ASSISTANCE, DAMCO, AON entre otros, obteniendo resultados excelentes.

9:15h Recepción de asistentes

---

9.25h Presentación

---

9:30h BLOQUE I – LA ACTITUD ES LA CLAVE

Estrategias que nos ayudan a relacionarnos con nuestro cliente.

- ¿Qué valoramos cuando somos clientes?
  - Víctima o protagonista
  - Soy Vendedor: puedo modificar y adaptarme a cada cliente. Activar todo el potencial que tenemos
  - Generar confianza con la entonación
  - Actitud real de querer vender
- 

11:30h Pausa-café

---

12:00h BLOQUE II – EL LENGUAJE TELEFÓNICO

- ¿Por qué es importante lo que digo?
- ¿Cómo influyen los mensajes positivos en el cliente? Puedo ser influyente
- Actividad: ¡Cambia la frase!
- Lenguaje positivo y resolutivo. Ser más directos y comerciales con lo que decimos
- Lenguaje comercial: “frases que hacen cosas”

14.30h Almuerzo de trabajo

---

16.00h BLOQUE III –MOMENTOS CLAVE DE LA LLAMADA – Protocolo para “Pilotar”

- Tener un método de llamada, funciona
  - Toma de contacto. Hacer una buena aproximación.
  - Sondear
  - Argumentar producto / perfil
  - Manejar objeciones y comentarios del cliente.
  - Cierres
  - Cierre de la llamada: los 3 “síses” : crear emociones y conexiones positivas
  - Panel Final: mi nueva estructura de la llamada
- 

18:30 h. Conclusiones finales y cierre

---



### SEGUIMIENTO

Durante los 30 días siguientes a la finalización del curso, podrás disfrutar de un seguimiento telefónico tomando como partida el plan de acción de cada asistente.

# Taller de Telemarketing: Cómo Aumentar tus Ventas Telefónicas y Aprender las Mejores Prácticas del Sector Sevilla, 22 de febrero de 2018

## Informaciones prácticas

- Fecha: Sevilla, 22 de febrero de 2018
- Lugar: Hotel Sevilla Center  
(Avda. De la Buhaira, 24)
- Horario: de 09:30 h a 18:30 h.
- Teléfono: 954 293 668
- Email: sur@apd.es
- Web: www.apd.es

## Cuota de inscripción a este seminario:

- Socios Protectores de APD: 285 € + 21% IVA
- Socios Globales: 310 € + 21% IVA
- No socios: 600 € + 21% IVA

## Derecho de inscripción

- Documentación
- Desayuno y almuerzo de trabajo
- Certificado de asistencia bajo solicitud

## Cancelaciones

En caso de no cancelar la inscripción o realizarla con menos de 24 horas deberá abonar el 100% del importe

## Forma de pago

El pago del derecho de inscripción se hará efectivo antes de iniciarse el seminario por medio de los siguientes procedimientos:

- Domiciliación bancaria
- Transferencia a favor de APD:

Banco de Santander c/c:

IBAN ES42 0049 1182 3721 1003 3641

A la hora de realizar la transferencia bancaria, por favor indiquen razón social de la empresa y nombre y apellidos de la/s persona/s asistente/s.

## Modo de inscripción

- 1 Regístrate en nuestra web (recibirás un mail de confirmación con tu clave de acceso)
- 2 Dirígete a la actividad a la que quieres inscribirte (Agenda)
- 3 Pulsa el botón "Inscribirme" y rellena los campos solicitados

Si tienes cualquier duda llama al 95.429.36.68 y te ayudaremos en el proceso