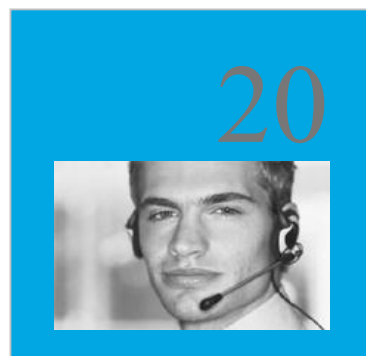


Programa para el
Desarrollo de Habilidades
**MEJORANDO TU CAPACIDAD
DE VENTA**

CONTACT CENTER



	CON ESTE PROGRAMA CONSEGUIRÁS	PROGRAMA
<p>DIRIGIDO A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agentes • Gestores • Teleoperadores <p>DURACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 sesiones de 8 horas • 3 sesiones de <i>Coaching</i> Individual (opcional) <p>METODOLOGÍA: <i>Improving PID®</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Poner en práctica comportamientos proactivos de venta en los contactos telefónicos. ▸ Adquirir competencias para incrementar tu eficiencia en las acciones de venta. ▸ Reconocer oportunidades de venta en las llamadas de solicitud de información. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1ª Jornada. EL AGENTE COMO TRANSMISOR DE LA IMAGEN CORPORATIVA DE LA ORGANIZACIÓN. <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis del rol del Agente (de Emisión y/o Recepción): Auto-análisis y <i>Feedback</i> externo de competencias. ○ La toma de contacto, la expresión verbal, las palabras esenciales. ○ Expresarse con naturalidad y profesionalidad. ○ El Cliente: Identificación, Motivaciones, Actitudes, Caracterología, Normas de trato. ○ El Rapport: la identificación de necesidades, la escucha activa, el uso de la sonrisa. ○ El uso de los componentes de la comunicación telefónica: la voz (tono, volumen, ritmo), el lenguaje positivo y los silencios (la importancia de su valor en situaciones clave). ○ Dirigir la conversación sin perder el objetivo. ○ Práctica de Habilidades y Planes de Acción. ➤ 2ª Jornada. LA IDENTIFICACIÓN Y EL APROVECHAMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE VENTA. <ul style="list-style-type: none"> ○ Elementos diferenciales de la venta en llamadas de recepción y llamadas de emisión. ○ Toma de contacto: la presentación. ¿Para qué construir el <i>Rapport</i>? ○ Identificar necesidades del cliente explícitas e implícitas, mediante la escucha activa y el planteamiento de preguntas. ○ Técnicas eficaces de persuasión a la proposición planteada. El "flash" del beneficio. ○ La venta en dos tiempos. El Cross-selling. ○ Poner en práctica las técnicas de desvío de objeciones. ○ Cómo y cuándo conseguir el cierre de la venta. ○ La importancia de las acciones de seguimiento. ○ Práctica de Habilidades y Planes de Acción. ➤ 3ª Jornada. SEGUIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN. <ul style="list-style-type: none"> ○ Revisión de Planes de Acción. ○ Contraste de adquisición de habilidades. ○ Elaboración del nuevo Plan de Acción. ➤ 3 SESIONES DE COACHING INDIVIDUALIZADAS para afianzar habilidades según tu disponibilidad.