

<b>CÓDIGO</b> 09B02C01	<b>AUTOR</b> Antonio Romero	<b>DURACIÓN ESTIMADA</b> 20 h	<b>NIVEL DE FORMACIÓN</b> Medio
---------------------------	--------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

**Dirigido a**

*Profesionales que se dediquen a la venta, en particular a la venta telefónica, sea cual sea el sector, poniendo especial énfasis en operadores de telemarketing, comerciales, Directores comerciales y Jefes de venta.*

**Descripción**

*Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá a vender por teléfono abarcando aspectos como los elementos específicos de la comunicación telefónica, la estructura y fases de una conversación telefónica, el uso de la voz, las preguntas que se deben realizar y las expresiones a evitar, así como a realizar el diseño de un Guion de Venta y conocer los elementos necesarios para liderar la conversación.*

**COMPETENCIAS**

1. Identificar y comprender perfil del vendedor telefónico, para entender las habilidades, competencias y características que una persona necesita para vender por teléfono.
2. Aprender a diseñar el guion de venta telefónica, para no necesitar apoyarse 100 % en la improvisación, contando con un punto de partida diseñado conforme a la estrategia comercial.
3. Comprender que la conversación telefónica tiene distintas fases, cuáles son y qué las caracteriza; comprender que hay distintas tipologías de clientes que necesitan de distinta gestión y trato; comprender que hay situaciones y expresiones que deben ser evitadas por un comercial de venta telefónica.
4. Identificar y comprender cómo utilizar la voz a lo largo de una conversación de venta por teléfono, para poder aprender a gestionarla, de cara a sacarle el máximo partido.
5. Conocer al cliente: sus sesgos mentales que se encontrará a lo largo de su proceso de toma de decisiones (compra).
6. Conocer al cliente: sus motivaciones de compra que se encontrará a lo largo de su proceso de toma de decisiones (compra).

7. Conocer al cliente: cuáles son los obstáculos que se encontrará a lo largo de su proceso de toma de decisiones (compra).
8. Conocer al cliente: cuáles son los perfiles de clientes que se encontrará a lo largo de su proceso de toma de decisiones (compra).
9. Identificar y comprender cuáles son las claves de una escucha activa (diferenciándola con la escucha superficial).
10. Identificar las características que podemos encontrar en una persona que sufre de "telefonofobia" y cuáles son las claves para minimizar su impacto en el desempeño de la labor comercial telefónica.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Entender correctamente las claves que definen el perfil del vendedor en el entorno de la venta telefónica.
2. Aprender a diseñar un guion de venta telefónica.
3. Aprender a dominar las distintas fases de la venta telefónica; conocer qué tipos de clientes podemos encontrarnos y cuál será la mejor forma de actuar en cada caso; aprender qué es lo que no debemos hacer - decir .
4. Aprender a utilizar la voz y adaptarla a las necesidades propias de una conversación de venta por teléfono.
5. Comprender cómo influye la Economía conductual en la Venta por Teléfono y aprender a gestionar los sesgos mentales que intervienen en la toma de decisiones (compra) del cliente.
6. Aprender a gestionar las motivaciones de compra en la toma de decisiones (compra) del cliente.
7. Aprender a gestionar los obstáculos que ha de afrontar el cliente en su toma de decisiones (compra).
8. Aprender a gestionar la relación con los distintos perfiles de cliente que nos encontraremos en el proceso de venta.
9. Aprender a escuchar al cliente (claves).
10. Ser capaz de entender qué es la telefonofobia y cómo podemos ponerle solución.

**CONTENIDOS**

## Unidad 1. Perfil del vendedor

1. Perfil del vendedor telefónico
  - 1.1 El perfil integral del vendedor
  - 1.2 Cualidades que debe tener un buen vendedor telefónico
  - 1.3 Claves para ser un buen vendedor por teléfono

## Unidad 2. Guion de venta telefónica

1. El guion de venta telefónica
2. Las objeciones
  - 2.1 Calves para rebatir las objeciones
  - 2.2 tipos de objeciones y posibles respuestas
3. Razones por las que diseñar un buen guion de ventas

## Unidad 3. Fases de la venta telefónica

1. Fases de la conversación de venta por teléfono
  - 1.1 Primera fase. Introducción
  - 1.2 Segunda fase. Sondeo
  - 1.3 Tercera fase. Cierre
2. Tipología de clientes
3. Situaciones y expresiones a evitar cuando hablamos por teléfono con un cliente para vender

## Unidad 4. Como utilizar la voz

1. Introducción
2. Elementos clave en la gestión de la voz
3. Ejercicios para mejorar la voz para vender por teléfono

## Unidad 5. Conocer al cliente: sesgos mentales

1. La economía conductual y su relación las decisiones de compra de los consumidores
2. Sesgos mentales
  - 2.1 Ejemplos de sesgos mentales

## Unidad 6. Conocer al cliente: motivaciones

1. Concepto de motivación de compra.
  - 1.1 Motivación de compra por moda.
  - 1.2 Motivación de compra por interés.
  - 1.3 Motivación de compra por comodidad.

- 1.4 Motivación de compra por afecto.
- 1.5 Motivación de compra por seguridad.
- 1.6 Motivación de compra por orgullo.

#### Unidad 7. Conocer al cliente: obstáculos

- 1. Obstáculos en la toma de decisiones.
  - 1.1 El deseo del cliente acerca de la adquisición del producto/servicio.
  - 1.2 La necesidad del cliente acerca de la adquisición del producto/servicio.
  - 1.3 La urgencia del cliente acerca de la adquisición.
  - 1.4 La capacidad económica del cliente.
  - 1.5 La confianza del cliente.
- 2. Ejemplo

#### Unidad 8. Conocer al cliente: perfiles

- 1. Distinción entre interlocutor filtro e interlocutor decisor
- 2. Diferentes perfiles profesionales que podemos encontrarnos en la venta telefónica.
  - 2.1 Directos General (CEO).
  - 2.2 Director Financiero.
  - 2.3 Director de Proyectos.

#### Unidad 9. Claves de la escucha activa

- 1. La habilidad de escuchar el relato del cliente.
- 2. Errores más frecuentes del vendedor que abusa de la escucha superficial.
- 3. Claves de la escucha activa.

#### Unidad 10. La telefonofobia

- 1. Comprendiendo qué es la telefonofobia
- 2. Características que convierten a las llamadas telefónicas en elementos que pueden provocar ansiedad.
- 3. Síntomas físicos y mentales de la telefonofobia.
  - 3.1 Claves para la gestión de la telefonofobia.

