

Entrevista de venta y contacto telefónico

Descripción de normas a utilizar en un contacto telefónico con la finalidad de concertar una entrevista. Una vez acordada la entrevista nos muestra cómo utilizar las técnicas para lograr la venta. Examina el proceso de venta, describiendo las técnicas utilizadas para poder realizarla. Para ello muestra cómo realizar un contacto telefónico correcto, el inicio de la conversación, la forma de actuar frente a las diversas actitudes del cliente y cómo concertar una entrevista. Una vez conseguida la entrevista, se explican las técnicas del proceso de ventas para culminar con éxito la entrevista y conseguir realizar una venta.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Descripción del proceso de comunicación, funciones del lenguaje. El lenguaje no verbal y los obstáculos y niveles en la comunicación.

El proceso de comunicación

Descripción de los elementos de comunicación y de los procesos para una buena comunicación. Diferencia entre información y comunicación.

1. Introducción. 2. Elementos de comunicación. 3. Procesos para una buena comunicación. 4. Distinción entre información y comunicación. 5. Resumen.

Funciones del lenguaje

Descripción de las distintas funciones del lenguaje.

1. Introducción. 2. Las funciones del lenguaje. 3. Resumen.

Lenguaje no verbal

Recursos del lenguaje no verbal: recursos paralingüísticos, kinésicos, proxémicos, etc.

1. Introducción. 2. Recursos paralingüísticos o de entonación. 3. Recursos kinésicos o gestuales. 4. Recursos proxémicos o espaciales. 5. Resumen.

Obstáculos y niveles en la comunicación

Se describen los obstáculos en la comunicación y los distintos niveles de comunicación.

1. Obstáculos en la comunicación. 2. Niveles en la comunicación. 3. Resumen.

LA COMUNICACIÓN ORAL

Se describen las actitudes y técnicas en la comunicación oral y las aptitudes del personal de acogida. Se ven los elementos fundamentales en la comunicación oral, situaciones y roles de compra y el intercambio de información en reuniones y entrevistas.

Actitudes y técnicas en comunicación oral

Se ven las actitudes y técnicas en la comunicación oral.

1. Introducción. 2. Actitudes y técnicas en la comunicación oral. 3. Resumen.

Aptitudes del personal de acogida

Se describen las aptitudes del personal de acogida.

1. Aptitudes del personal de acogida. 2. Resumen

Elementos fundamentales en comunicación oral

Se ven los elementos fundamentales en la comunicación oral.

1. Elementos fundamentales. 2. Habilidades expresivas. 3. Actitudes y estado emocional. 4. Nivel de conocimientos y nivel sociocultural. 5. Interpretación del receptor y habilidades receptoras. 6. Resumen.

Situación y roles de compra

Descripción de las situaciones de compra y sus roles.

1. Situación y roles de compra. 2. La recompra directa y la recompra modificada. 3. La compra nueva. 4. Resumen.

Reuniones y entrevistas. Intercambios de información

Se describen los intercambios de información en reuniones y entrevistas.

1. Intercambios de información. 2. Resumen.

EL CONSUMIDOR

Descripción de la pirámide de necesidades de Maslow, el marketing y el consumo, el comportamiento del consumidor. Se ve también el proceso de decisión de compra y el perfil del cliente, y cómo podemos estudiar al consumidor, los clientes y situaciones difíciles.

La pirámide de necesidades de maslow

Se describe la pirámide de necesidades de Maslow.

1. Introducción. 2. La pirámide de necesidades. 3. Resumen.

Marketing y consumo

Se ven distintos aspectos relativos al marketing y sus distintas concepciones.

1. Introducción. 2. Diferentes aspectos en la consideración del marketing. 3. Diferentes concepciones del marketing. 4. Resumen.

Comportamiento del consumidor

Se describen los modelos que explican el comportamiento del consumidor y de los factores que determinan su comportamiento.

1. Introducción. 2. Modelos que explican el comportamiento del consumidor. 3. Factores que determinan el comportamiento del consumidor. 4. Resumen.

El proceso de decisión de compra

Se ven los procesos de decisión en la compra.

1. El proceso de decisión. 2. Resumen.

El perfil del cliente

Descripción de los distintos perfiles de cliente.

1. El perfil del cliente. 2. Segmentación. 3. Resumen.

Cómo podemos estudiar al consumidor

Se ven distintos aspectos de cómo podemos estudiar al consumidor.

1. Cómo podemos estudiar al consumidor. 2. Tipos de estrategias. 3. Resumen.

Clientes y situaciones difíciles

Descripción de situaciones difíciles con los clientes.

1. Clientes y situaciones difíciles. 2. Resumen.

EL CONTACTO TELEFÓNICO

Descripción de las actitudes empresariales en el proceso de ventas. Inicio y objetivos del contacto telefónico y el acceso a interlocutores válidos. Los tipos de llamadas telefónicas, quejas y reclamaciones.

Actitudes empresariales en el proceso de ventas

Se ven las distintas actitudes empresariales en el proceso de venta.

1. Introducción. 2. Actitudes empresariales en el proceso de ventas. 3. Resumen.

Inicio y objetivo del contacto telefónico

Se describen las reglas para efectuar y contestar correctamente una llamada telefónica.

1. Introducción. 2. Reglas para efectuar una correcta llamada de teléfono. 3. Reglas para contestar correctamente a una llamada telefónica. 4. Resumen.

Acceso a interlocutores válidos

Se ven distintos aspectos relacionados con el acceso a los interlocutores válidos.

1. Introducción. 2. La pregunta neutral cerrada, abierta y orientada. 3. La pregunta con carga negativa y positiva. 4. Qué hacer respecto a los recepcionistas. 5. La barrera de la secretaria. 6. El comprador ausente. 7. Resumen.

Tipos de llamadas telefónicas

Se describen los distintos tipos de llamadas telefónicas, según los lugares de origen y destino de la llamada o su propósito.

1. Según los lugares de origen y destino de la llamada. 2. Según el propósito de la llamada. 3. Resumen.

Quejas y reclamaciones

Se ven distintos aspectos relacionados con las quejas y reclamaciones de los clientes.

1. Quejas y reclamaciones. 2. Recepción de la reclamación. 3. Resolución de la reclamación. 4. Resumen.

LA ENTREVISTA DE VENTAS

Descripción de las técnicas de la entrevista de venta, inicio erróneo de la entrevista y estrategias a seguir. Manejo de las objeciones y técnicas de cierre y confirmación de la venta.

Técnica de la entrevista de venta

Se ven distintas fases relacionadas con las técnicas de entrevistas de venta; la preparación de la entrevista y su seguimiento.

1. Introducción. 2. La preparación y la investigación previa. 3. La entrevista propiamente dicha. 4. Un seguimiento posterior. 5. Resumen.

Inicio erróneo de la entrevista

Se describen el inicio erróneo de la entrevista.

1. Introducción. 2. Estrategias a seguir. 3. La estrategia de la presentación. 4. Planificación de la visita. 5. Resumen.

Transcurso de la entrevista

Se describen distintos aspectos de la entrevista con el cliente: el saludo, la primera impresión, el manejo de objeciones, etc.

1. La credibilidad inicial. 2. El saludo y la primera impresión. 3. La fase de calentamiento. 4. La presentación. 5. El manejo de las objeciones. 6. Resumen.

Cerrar la entrevista

Se ven las distintas técnicas de cierre de la entrevista de venta y la confirmación de la venta.

1. Introducción. 2. Cierre pronto y de modo continuo. 3. Como cerrar: técnicas básicas. 4. La confirmación de la venta. 5. Resumen.

CONSOLIDACIÓN

Examina el proceso de venta, describiendo las técnicas utilizadas para poder realizarla. Para ello muestra cómo realizar un contacto telefónico correcto, el inicio de la conversación, la forma de actuar frente a las diversas actitudes del cliente y cómo concertar una entrevista. Una vez conseguida la entrevista, se explican las técnicas del proceso de ventas para culminar con éxito la entrevista y conseguir realizar una venta.

La venta mediante la satisfacción de necesidades

Breve introducción del proceso de venta, haciendo mención a sus técnicas. Se presentan dos empresas y sus comerciales de venta y métodos de trabajo.

1. Introducción. 2. Pasos a seguir. 3. Sondeo. 4. Apoyo. 5. Cierre.

El contacto telefónico

Muestra las actitudes de dos comerciales dándonos ejemplo de cómo iniciar una conversación telefónica, cómo hablar y comportarnos, así como los inconvenientes que nos podemos encontrar y lo que debemos transmitir al interlocutor para confirmar una entrevista.

1. Actitudes empresariales en el proceso de ventas. 2. Inicio y objetivo del contacto telefónico. 3. Acceso a interlocutores válidos

La entrevista de venta

Se describe la importancia de preparar convenientemente una entrevista y cómo cerrar una venta utilizando las técnicas de venta mediante la satisfacción de necesidades. Muestra también lo que ocurre si no se siguen dichas técnicas.

1. Técnica de la entrevista de venta. 2. Inicio erróneo de la entrevista. 3. Estrategia a seguir. 4. Transcurso de la entrevista. 5. Cerrar la entrevista.