

# ATENCIÓN Y VENTA TELEFÓNICA

SKU: EVOL-2955-VNO-A | Categorías: [Comercio y Marketing](#), [COMERCIO Y MARKETING](#)

## INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [25](#)

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

### Atención y Venta Telefónica

#### Objetivos

- Tener conocimiento de la importancia del proceso de comunicación con el objetivo de la atención al cliente.
- Conocer y saber utilizar todos los elementos que intervienen en el proceso de comunicación.
- Saber cuáles son las posibles reacciones del cliente en el proceso de venta.
- Poder controlar las quejas y reclamaciones que puedan surgir en base a los servicios o productos ofrecidos por una empresa o compañía.

#### Contenidos

##### UD1. Comunicación y atención telefónica.

- 1.1. Introducción.
- 1.2. Atención al cliente.
- 1.3. Atención telefónica.
- 1.4. Elementos que intervienen en la atención telefónica.
- 1.5. La atención telefónica como medio de venta y compra.

##### UD2. Elementos que intervienen en la venta y compra de forma directa.

- 2.1. Proceso de comunicación.



2.2. El medio de comunicación.

2.3. El vendedor.

2.4. El cliente.

### **UD3. Proceso de comunicación.**

3.1. Recepción de llamadas.

3.2. Realización de llamadas.

3.3. El Feedback-Escucha activa.

3.4. La comunicación no verbal.

3.5. La llamada en frío.

### **UD4. Aspectos externos de gran influencia.**

4.1. Concepto de atención al cliente en el siglo XXI.

4.2. Proceso de cierre de la llamada.

4.3. Superación de filtros.

4.4. Los Teléfonos Móviles.

### **UD5. La Televenta a través del teléfono.**

5.1. Estrategias de venta.

5.2. Telemarketing.

5.3. Competencias de eficacia personal.

5.4. Competencia de influencia.

5.5. Empatía.

### **UD6. Quejas y reclamaciones.**



- 6.1. Acciones para analizar las necesidades del cliente.
- 6.2. Acciones para responder al cliente.
- 6.3. El comportamiento humano y el análisis de las necesidades de este.
- 6.4. Una visión positiva de las quejas y reclamaciones.
- 6.5. Orientaciones básicas y actitudes profesionales para atender las quejas y reclamaciones.

## **Módulo 2. marketing promocional**

### **UD1. La promoción como una técnica dentro de cualquier plan de marketing**

### **UD2. El merchandising**

Tal vez te interese este curso: [Atención y Venta Telefónica](#)

O quizá este otro: [Atención telefónica en inglés](#)

Síguenos en: [Instagram](#)

