

The image features a blue semi-transparent banner across the top half of a photograph of a call center. The banner contains the text 'Telemarketing 2.0' in a bold, yellow, sans-serif font. The background photograph shows several call center agents, with a woman in the foreground wearing a headset and smiling while looking at a laptop. The overall scene is dimly lit, focusing on the agents' faces and hands.

# Telemarketing 2.0

## **OBJETIVO:**

Incrementar tus ventas, recompra y retención de clientes, utilizando nuevas técnicas para captar prospectos y dar seguimiento vía telefónica con una atención al cliente y negociación excepcional.

# PROGRAMA COMPLETO

- 1. ¿Quién es el cliente.
  - a. Reconoce los tipos de clientes.
  - b. Manejo de clientes
- 2. Definamos el servicio
  - a. El Servicio a clientes
  - b. Etiqueta de servicio
  - c. Servicio y Excelencia
  - d. ¿Y la Calidad?
- 3. Personalizando la excelencia. Usar la etiqueta, porque:
  - a. Te ayudará a entrar en el estado adecuado para dar un buen servicio
  - b. A través de ella, podrás usar tus recursos a plenitud
- 4. Herramientas de un servicio de excelencia
  - a. ¡Cuidado con la dicción!
  - b. Aunque no te vean recuerda:
    - Palabras mal pronunciadas
    - Cuando hables recuerda
    - Evita las siguientes frases
- 5. Manejo de las emociones
- 6. Las 3 llaves para el control de las emociones
- 7. Retroalimentación.
- 8. Estrategias.
  - a. Recuerda empoderar al cliente
  - b. Usa expresiones de poder
  - c. Establece estrategias
  - d. Usa la etiqueta telefónica

**Duración: 8 hrs**