



ENTREVISTA DE VENTA Y CONTACTO TELEFÓNICO

OBJETIVOS

Describir las normas a utilizar en un contacto telefónico con la finalidad de concertar una entrevista. Una vez acordada la entrevista 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.

CONTENIDOS

Técnicas de comunicación

El proceso de comunicación

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

Funciones del lenguaje

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

Lenguaje no verbal

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

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

La comunicación oral

Actitudes y técnicas en comunicación oral

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

Aptitudes del personal de acogida

1. Aptitudes del personal de acogida.
2. Resumen

Elementos fundamentales en 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

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

1. Intercambios de información.
2. Resumen.

El consumidor

La pirámide de necesidades de maslow

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

Marketing y consumo

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

Comportamiento del consumidor

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

1. El proceso de decisión.
2. Resumen.

El perfil del cliente

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

Cómo podemos estudiar al consumidor

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

Clientes y situaciones difíciles

1. Clientes y situaciones difíciles.
2. Resumen.

El contacto telefónico

Actitudes empresariales en el proceso de ventas

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

Inicio y objetivo del contacto telefónico

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

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

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

Quejas y reclamaciones

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

La entrevista de ventas

Técnica de la entrevista de venta

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

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

Transcurso de la entrevista

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

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

Consolidación

La venta mediante la satisfacción de necesidades

1. Introducción.
2. Pasos a seguir.
3. Sondeo.



4. Apoyo.
5. Cierre.

El contacto telefónico

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

La entrevista de venta

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.