



 **AUDIOLIS**

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS

Curso de Técnicas de telemarketing

www.audiolis.com

Programa Formativo

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS



Curso de Técnicas de telemarketing

Familia profesional	Comercio y ventas
Horas	40 horas
Modalidad	Online
Contenidos formativos vinculados a	COMM081PO Técnicas de ventas telefónicas en telemarketing

Descripción del curso de Técnicas de telemarketing

Objetivos del curso

Diferenciar los tipos de acciones de marketing telefónico, así como definir e identificar las necesidades y tipos de cliente y asimilar y ejecutar las técnicas de venta.

Programa formativo

Unidad 1. El marketing telefónico
El marketing telefónico y los objetivos de la empresa
Tipos de acciones de marketing telefónico
La campaña de marketing telefónico
¿Quiénes son los clientes?

Unidad 2. La orientación a las necesidades de los clientes y las bases de la comunicación telefónica
Definición de necesidad
Necesidades explícitas, implícitas y motivaciones
Tipos de necesidades
Tipología de clientes

Unidad 3. Estructura para el desarrollo de necesidades en los clientes
Técnica de desarrollo de necesidades
Preguntas para contextualizar la necesidad a tratar
Preguntas para situar el nivel de satisfacción del cliente
Preguntas sobre los efectos o consecuencias del problema
Preguntas de solución

Unidad 4. Técnicas de venta aplicadas al telemarketing
Introducción al Marketing
Técnicas comerciales
Fases de la entrevista de ventas
Actividades Funciones del vendedor/teleoperador
Seguimiento del cliente



Más formación Mejores emplead@s Mayores resultados

Ventajas de la formación continua bonificada

01 MEJORES RESULTADOS

Incremento de los resultados económicos de la empresa fruto de la mejora y el reciclaje profesional de sus empleados.

02 PRODUCTIVIDAD

Aumenta la productividad de sus empleados.

03 SIN COSTES

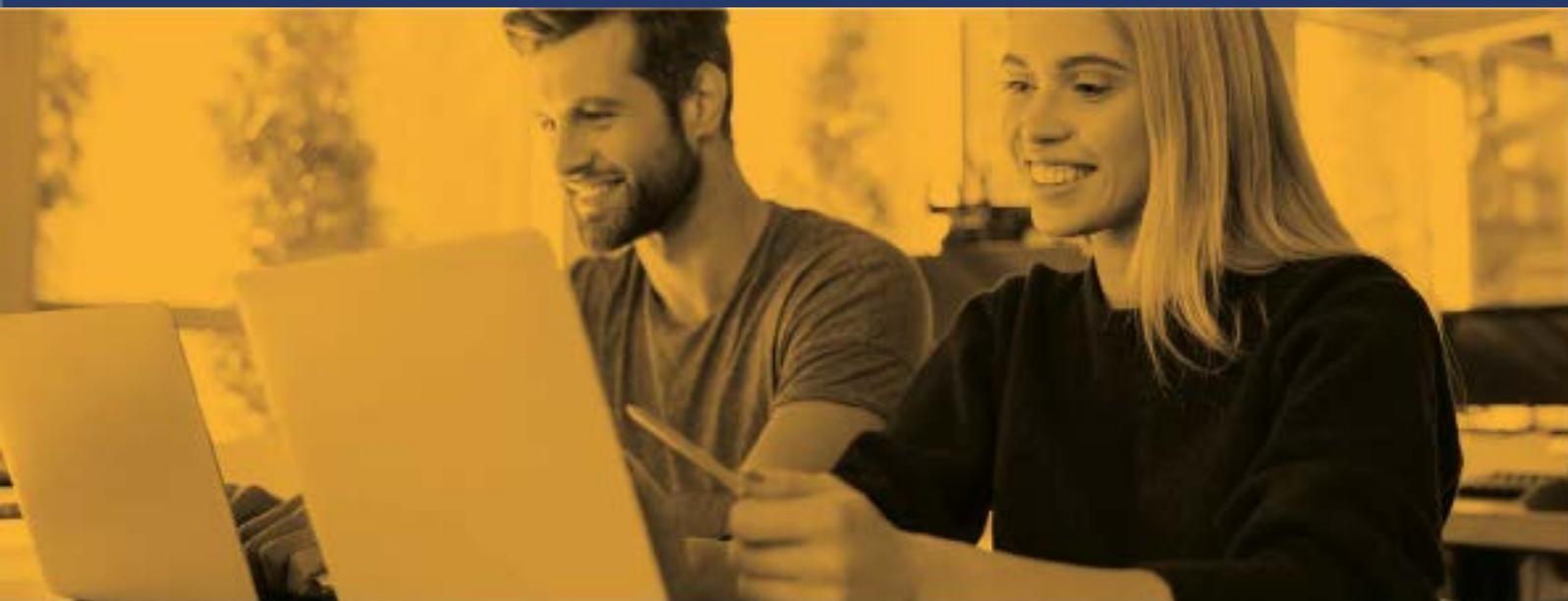
Formación de calidad sin coste para la empresa ni para el trabajador.

04 CLIMA LABORAL

Mejora el clima laboral al sentirse los empleados mejor valorados por la empresa.

05 COMPROMISO

Mejora la imagen de la empresa y aumenta la motivación y el compromiso de los empleados.



Características de nuestros cursos online

APOYO CONTINUO

Formación impartida por expertos en la materia y seguimiento y apoyo continuo.

CAMPUS VIRTUAL

Permite al alumnado conectarse sin limitaciones horarias ni lugar de impartición.

CONTENIDOS INTERACTIVOS

Diseñados para conseguir un avance progresivo y motivante para el alumnado.



· Más formación, mejor empleo ·

952 10 14 94 · info@audiolis.com · www.audiolis.com