



CONTACT CENTER
INSTITUTE

Técnicas de negociación, obtener un si

¿Qué trataremos?



INTRODUCCIÓN A LA NEGOCIACIÓN

Conoceréis los conceptos básicos para llegar a hacer una negociación.



¿QUÉ CUIDAR EN UNA NEGOCIACIÓN?

Desarrollar habilidades y actitudes son elementos claves para poder llegar a percibir las emociones de vuestro cliente, esto os ayudará a conseguir su atención y aceptación.



SUPERACIÓN DE OBJECIONES

Te dotaremos de las principales técnicas que te ayudarán a rebatir Las objeciones de la mejor manera.

¿Qué ganarás?



Conocer tu producto, saber identificar qué tipo de clientes tienes y sus necesidades. Destacar sus puntos fuertes y aprovechar tus oportunidades.



Duración: 16 Horas



Nivel: Medio



Dirigido a: agentes de venta



Temario



La atención al cliente como arma estratégica clave

- Todas las llamadas son oportunidades
- El arte de rebatir. Transforma una queja en una venta

Gestión del cambio y proactividad

- Salir de la zona de confort
- Proactividad y reactividad
- El círculo de influencia
- La resiliencia
- Las resistencias al cambio

La satisfacción del cliente

- Las claves de la satisfacción del cliente y el proceso de decisión

Las competencias básicas en la venta telefónica

- Conocimientos, habilidades y actitudes

Conocimientos

- El producto y el cliente

Habilidades

- Escucha activa, preguntas de sondeo, superación de objeciones y reformulación positiva

Actitudes

- Proactividad y la sonrisa telefónica

Introducción a la negociación. Base conceptual

- Análisis y preparación de la negociación
- Las fases y técnicas de la negociación: la presentación, introducción y el HOOK, sondeo (preparación), desarrollo (propuestas y rebatir objeciones) y el cierre de la negociación.

Técnicas de venta y superación de objeciones

- Aspectos básicos de la venta telefónica
- El modelo SPIN
- El cross-selling

Taller *¡No es telepatía, es escuchar!*