



CONTACT CENTER
INSTITUTE

COMERCIALES A DISTANCIA

Gestión es hacer las cosas bien, liderazgo es hacer las cosas

Para volver a estar donde lo dejamos, los comerciales necesitan adaptarse y desarrollar nuevas habilidades. Fruto de esta realidad, el televendedor necesita nuevas habilidades. ¿Está tu equipo familiarizado en un contexto para vender con canales a distancia?

¿Sabes cómo la incorporación de lo digital te ayuda a ser mejor vendedor?

Este programa convierte a tu equipo comercial en vendedores digitales capaces de cubrir las nuevas necesidades surgidas en un nuevo entorno para seguir siendo competitivo, adaptado en digital y construyendo una mejor estrategia de ventas.



CCI:

Somos expertos en relaciones con los clientes a distancia, en este programa logramos convertir a tu equipo comercial en vendedores digitales capaces de cubrir las nuevas necesidades surgidas en un nuevo entorno para seguir siendo competitivos, adaptado en digital y teniendo en cuenta que los que primero lo hagan tendrán una ventaja sobre la competencia.



Objetivos Generales

- Entender los fundamentos del cambio de estilo de liderazgo requerido por el teletrabajo
- Aprender y aplicar con éxito técnicas de dirección de equipos en teletrabajo
- Lograr un buen equilibrio entre control, liderazgo, autonomía y trabajo colaborativo.
- Aprovechar los líderes emergentes y revelar las redes informales e invisibles para que jueguen a nuestro favor

Enfoque y Objetivos específicos

1. Mediante casos reales, aportamos una visión de cómo algunas empresas han convertido el teletrabajo en una gran oportunidad de aumento de resultados, experiencia del empleado y reducción de costes y cómo cambiaron sus técnicas de liderazgo para lograrlo.
2. Proporcionamos una formación práctica, generadora de insight e innovadora que fomenta el pensamiento crítico y el emprendimiento y que ayuda a:
 - Adaptar el estilo de liderazgo y dirección de equipos
 - Lograr equilibrio entre control, autonomía y colaboración
 - Aprovechar los líderes emergentes y revelar las redes informales
 - Ajustar las técnicas de gestión del desempeño y coaching
 - Proporcionar apoyo al equipo en la distancia.
 - Comunicarse de forma efectiva con el equipo en remoto
 - Entender y aprovechar las ventajas de las redes de colaboración
 - Ser conscientes de los riesgos del teletrabajo para el equipo
 - Detectar señales de peligro y lograr una prevención temprana
 - Aprender a motivar al equipo, ayudándoles a gestionar el estrés
 - Motivar y reforzar los comportamientos deseados
 - Fomentar la cohesión y el espíritu de equipo
 - Cultivar la resiliencia en uno mismo y en el equipo
3. Fomentar la aplicación práctica e inmediata en el puesto de trabajo mediante casos prácticos y planes de acción personal que aportan una hoja de ruta personalizada



La selling story ha cambiado y el cliente cobra más importancia

¿Qué verbalización y visualización hacemos de nuestra historia de ventas? Ahora **hemos pasado a una Digital selling story** y prepararemos a los comerciales en cómo construir el argumentario.



Valoración
4,7 sobre 5

Cuáles son las técnicas y fases de la televenta

Iniciar al equipo en este nuevo contexto social en las técnicas de televenta y establecer **herramientas de conexión y comunicación** con tus equipos internos y comerciales para poder hacer el seguimiento de tus clientes.

Trabajaremos diferentes dinámicas, análisis de situaciones de la televenta **perspectiva distinta**.

+ 1500
alumnos

Construir confianza y cierre de objetivos

Gran parte del éxito de los comerciales es la confianza. Por lo que recuperar y tener y reflejar a los clientes esa confianza en los canales digitales es fundamental.



Mejora
rendimiento



BLOQUE 1: La comunicación al teléfono

- Entender las diferencias entre la comunicación telefónica y la presencial y su impacto en las relaciones comerciales
- Aprender y aplicar con éxito las técnicas esenciales de comunicación telefónica para acciones comerciales

BLOQUE 2: La técnica comercial al teléfono

- Entender cómo varían las técnicas de ventas al aplicarlas en el medio telefónico
- Aprender las diferentes fases de la acción comercial telefónica
- Aplicar la versión más efectiva de las técnicas comerciales a ejemplos prácticos en el ámbito telefónico y en diversas situaciones.

BLOQUE 3: Taller Manos a la obra – acciones comerciales por teléfono

- Aplicar la versión más efectiva al teléfono de las técnicas comerciales al teléfono y recibir, feedback y coaching.

BLOQUE 4: La comunicación en videoconferencia

- Entender cómo la videoconferencia impacta en la comunicación comercial y cómo adaptarse con éxito.
- Aprender y aplicar las técnicas de adaptación de la comunicación comercial al medio telemático.

BLOQUE 5: La técnica comercial en videoconferencia

- Entender cómo varían las técnicas comerciales al aplicarlas en videoconferencia.
- Adquirir estrategias esenciales para preparar, gestionar y cerrar acciones comerciales por videoconferencia.

BLOQUE 6: Taller Manos a la obra - Videoconferencia

- Aplicar la versión más efectiva al teléfono de las técnicas comerciales en videoconferencia y recibir, feedback y coaching.



Duración del curso y metodología

Al Teléfono

Comunicación, técnica comercial y taller de Manos a la obra por teléfono:

- Formación sincrónica con formador en aula virtual de **2 horas**.
- Formación sincrónica con formador en aula virtual de **2 horas**.
- Formación sincrónica del Taller manos a la obra con formador en aula virtual de **3 horas**. (formato workshop)

Videoconferencia

Comunicación, técnica comercial y taller de Manos a la obra por videoconferencia:

- Formación sincrónica con formador en aula virtual de **2 horas**.
- Formación sincrónica con formador en aula virtual de **2 horas**.
- Formación sincrónica del Taller manos a la obra con formador en aula virtual de **3 horas**. (formato workshop)

Comunicación & Técnica comercial

Entender las diferencias entre la comunicación telefónica y por videoconferencia de la presencial y su impacto en las relaciones comerciales. Aprender y aplicar con éxito las técnicas esenciales de comunicación telefónica y de videoconferencia para acciones comerciales.

Entender cómo varían las técnicas de ventas al aplicarlas en el medio telefónico y a la videoconferencia. Aprender las diferentes fases de la acción comercial por videoconferencia y por teléfono. Aplicar la versión más efectiva de las técnicas comerciales a ejemplos prácticos en el ámbito telefónico, en videoconferencias y en diversas situaciones.

Taller Manos a la obra

Aplicar la versión más efectiva al teléfono de las técnicas comerciales al teléfono y recibir, feedback y coaching.

Entender cómo varían las técnicas comerciales al aplicarlas en videoconferencia. Adquirir estrategias esenciales para preparar, gestionar y cerrar acciones comerciales por videoconferencia. Aplicar la versión más efectiva al teléfono de las técnicas comerciales en videoconferencia y recibir, feedback y coaching.





CONTACT CENTER

INSTITUTE



Formamos a personas
Transformamos equipos

902 003 773

formacion@contactcenterinstitute.es

www.contactcenterinstitute.es