

ESCUELA DE VERANO DE  
ADMINISTRACION Y DIRECCION  
DE EMPRESAS DE SIERO

<b>CURSO</b>	<b>TELEMARKETING: CONCERTACIÓN Y VENTAS POR TELÉFONO</b>
<b>CODIGO</b>	18

<b>FECHAS</b>	<b>Del lunes 2 al viernes 6 de agosto</b>	<b>HORARIO</b>	<b>16:00 a 20:00</b>
<b>DURACION</b>	<b>20 h</b>	<b>INSCRIPCION</b>	<b>120 €</b>

**CONTENIDOS FORMATIVOS:**

## 1) COMUNICACIÓN EFICAZ

- 1.1 Empatía
- 1.2 Asertividad
- 1.3 Escucha activa
- 1.4 Arco de distorsión

## 2) EL TELÉFONO COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO

- Servicio de atención telefónico
- 2.1 Comprender y hacerse comprender al teléfono
- 2.2 Disposición para llamar por teléfono
- 2.3 Sonrisa telefónica
- 2.4 Voz
- 2.5 Lenguaje
- 2.6 Preguntas para descubrir...

## 3) ESTRUCTURA DE UNA LLAMADA

- 3.1 Acogida
- 3.2 Sondeo
- 3.3 Gestión
- 3.4 Tratamiento de objeciones
- 3.5 Conclusiones

4) EVALUACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

4.1 Vocabulario

4.2 Expresión

4.3 Formalismos

4.4 Justificación de los tiempos del hold

4.5 Información de transferencia de llamadas.

5) GUIÓN Y ARGUMENTARIO TELEFÓNICO

5.1 Utilidad

5.2 Características, beneficios

5.3 Proceso de elaboración: metodología

5.4 Prueba y puesta en funcionamiento

**IMPARTE:**

**FORMADOR**

---

**VANESSA ALVAREZ CICERO**

---