



QualityGB

DIPLOMADO

Telemarketing para Call Center



CALL CENTER

www.QualityGB.com



DIPLOMADO

Telemarketing para Call Center

En los escenarios modernos ha cobrado cada vez mayor relieve e importancia el eficaz uso de las comunicaciones en las organizaciones. La imagen de calidad en el servicio al cliente se apoya fundamentalmente en las oportunidades de trato personal y diferenciado, como es el caso del marketing telefónico.

Este contenido curricula le prepara para tener una visión precisa del entorno de la atención al cliente por teléfono, adquiriendo las técnicas oportunas de telemarketing que le ayudarán a negociar y satisfacer las necesidades del cliente con éxito. Estas Soluciones Tecnológicas de Call Center y CRM corresponden a decisiones estratégicas de la Empresa, cuyo verdadero valor está dado por la capacidad del equipo directivo y gerencial de administrar y utilizar estas herramientas para gestionar la relación con los clientes en coordinación con los Ejecutivos de Call Center de primera línea.

OBJETIVOS

- Desarrollar técnicas para una eficiente respuesta telefónica como elemento estratégico en la atención y satisfacción del usuario y en la formación de la imagen empresarial.
- Adquirir los conocimientos de la operatividad de un call center.
- Reconocer la importancia del telemarketing en los negocios y sus posibilidades de desarrollo.
- Entender los diferentes roles y relación que existentes entre rol el gerente, supervisor y agente de telemarketing.
- Descubrir puntos concretos aplicables que nos ayuden en la tarea de atención al público telefónico.



Contenido

TELEMARKETING PARA CALL CENTER

SERVICIO CALL CENTER

- El teléfono como elemento importante en el servicio
- Técnicas específicas del uso del teléfono como instrumento de mercadeo
- El manejo de llamadas de entrada y salida
- Cualidades necesarias para vender por teléfono en el Call Center

MEDIOS DE COMUNICACIONES

- Sistemas y herramientas de Comunicaciones
- Voz y Datos
- Telefonía Análoga
- Telefonía Digital - Tramas
- Telefonía Celular
- E-mail
- Voz sobre IP
- Telefonía IP
- Correos de Voz
- Mensajes de Texto (SMS)
- Chat
- Mensajes Multimedia (MMS)
- Internet

CRM

- Concepto y Definición
- Tipos de CRM
- CRM y su ámbito de acción aplicado a CC

MARKETING RELACIONAL

- Concepto
- Minería de Datos
- Bases de Datos

TELEMARKETING

- Obtención de Clientes
- Identificación de Clientes
- Concertación de Entrevistas
- Toma de Datos
- Seguimiento de mailing
- Entrega de Información

- Tele Ventas
- Seguimiento de Cotizaciones
- Conocimiento de Clientes
- Estudios de Mercado
- Encuestas Telefónicas
- Actualización de Datos
- Seguimiento de Cliente
- Wireless Application Program (WAP)
- Televisión Interactiva
- Redes Convergentes
- Redes sociales
- El futuro

TELECOBRANZAS

- Bases comunicacionales
- Las barreras de la comunicación
- Los modales
- Como mejorar su habilidad de escuchar
- Habilidad para preguntar
- Clasificación de clientes morosos
- Políticas de comunicación con los clientes
- Técnicas para rebatir objeciones
- Espera en el teléfono
- Negociación
- Tipos de enfoques
- Perfil del negociador
- Técnicas de negociación y cierre
- Señales de compra
- Beneficios
- Negociación de plazos y montos
- Seguimiento

SISTEMAS DE ANÁLISIS Y GESTIÓN

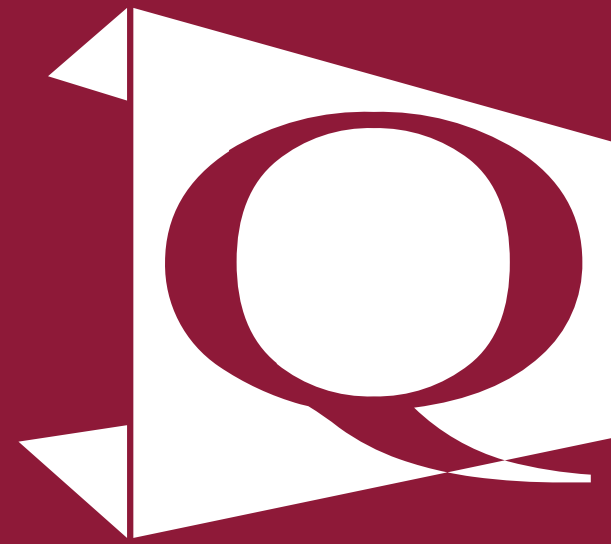
- Estadísticas e Indicadores de Gestión
- Reportes de Inbound (ACD y Gestión)
- Reportes de Outbound (Tráfico y Gestión)
- Reportes de Tarificación
- Determinación de los Indicadores Estratégicos para Evaluar la Gestión, Desempeño y crecimiento de un Call Center



Call Center

Otros diplomados en el área:

- DIPLOMADO CALL CENTER MANAGEMENT
- DIPLOMADO AGENTE DE CALL CENTER Y CONTACT CENTER
- DIPLOMADO SUPERVISIÓN CALL CENTER
- DIPLOMADO ASEGURAMIENTO DE CALIDAD CALL CENTER
- DIPLOMADO INDICADORES Y MÉTRICAS PARA CALL CENTER
- DIPLOMADO WORKFORCE MANAGEMENT PARA CALL CENTER
- DIPLOMADO GESTION Y ATENCIÓN ESTRATEGICA PARA CALL CENTER
- DIPLOMADO TELEMARKETING PARA CALL CENTER



www.QualityGB.com

