

OBJETIVOS TÉCNICAS DE TELEMARKETING

- Conocer los procesos y la planificación de la teleoperación.
- Tener en cuenta los factores de éxito.
- Nunca perder el control de la llamada.
- Tener clara la estructura de la llamada.
- Conocer el guión y personalizarlo.
- Lograr modelar nuestra voz para darle el máximo rendimiento.
- Lograr procesar correctamente la información que nos llega.
- Utilizar nuestras habilidades y potenciar nuestra inteligencia emocional.
- Emitir y responder llamadas de manera protocolaria.
- Utilizar los silencios y pausas de forma controlada.
- Conocer los tipos de clientes y su comportamiento.
- Lograr controlar las incidencias y resolverlas exitosamente.
- Uso de la herramienta de prospección y segmentación de mercados.
- Correcta gestión de los datos personales.
- Comprender la importancia de la comunicación en la empresa.
- Trabajar en colaboración con el equipo, apoyándose en los compañeros.
- Preguntar, persuadir y argumentar correctamente.
- Identificar señales de cierre.
- Hacer llamadas de seguimiento a su debido tiempo.