

***Cómo Transformar los prospectos en clientes potenciales***

***FÓRMULAS EFECTIVAS PARA LA PROSPECCIÓN COMERCIAL TELEFÓNICA INTELIGENTE***

**30 Y 31 DE OCTUBRE DE 2017**

***CENTRO EMPRESARIAL DE CAPACITACION***

***Calle Diez Canseco N° 236, Of. 502* Miraflores (Altura Cdra. 5 de la Av. Larco)**

## CONTENIDO:

*El taller “Fórmulas para la prospección comercial telefónica inteligente” se desarrolla con dinámicas de comunicación asertiva. Estrategias para superar el miedo al rechazo, identificación y localización sistemática de clientes potenciales. Tendrás herramientas para superar las objeciones y concertar citas con el posible cliente.*

*Dinámicas grupales sobre casos cotidianos en la empresa para que el personal valore la importancia de la prospección telefónica asertiva. Dinámica del control del tiempo en la prospección telefónica. Dinámica grupal interpretando diversos perfiles de prospecto*

*Juego de roles.*

## OBJETIVOS:

## Durante el taller los participantes internalizarán la importancia y necesidad de la prospección. Superarán miedos a la gestión comercial fría.

## Identificarán potenciales oportunidades de negocio.

## Dispondrán de métodos probados de prospección y contacto con nuevos clientes

## Contarán con un plan personal de prospección

## Aplicarán la comunicación asertiva reconociéndola como habilidad personal y grupal.

*Lograrán el rapport en sus prospecciones telefónicas*

***A QUIEN VA DIRIGIDO:***

*Dirigido a jefes, supervisores, coordinadores, relaciones públicas, imagen, recepción. Ejecutivos de ventas y asesores de servicios, operadores telefónicos, personal del área de servicio a clientes, personal responsable y operativo de los diferentes rubros asociados al trato con clientes cuyo objetivo organizacional sea vender más y brindar un servicio al cliente de calidad a todo nivel.*

***TEMARIO:***

***Primera Sesión*: *Técnicas Vocales y Habilidades Comunicativas***

* *Respiración diafragmática* ***(ejercicios con globo y vela)***
* *Articulación, Pronunciación, entonación (****ejercicios con el lápiz y lectura interpretativa)***
* *Vocalización, volumen y timbre* ***(Matiz e inflexión de la voz – prácticas de canto)***
* *Emisión* ***(trabalenguas, fonemas)*** *y cuidados de la voz*
* *La Kinesia – La comunicación no verbal*
* *La importancia de la proxémica (Video)*

# Segunda Sesión: Conceptos clave en el terreno de la prospección telefónica

* *La prospección telefónica un elemento clave de la venta*
* *La comunicación telefónica*
* *Etiqueta telefónica*
* *La actitud un aspecto primordial*
* *Perfiles de prospectos calificados por edades*
* *Agendar citas productivas*

# Tercera Sesión: Prospección inteligente

* *Prospección, acercamiento, contacto, cualificación*
* *Fuentes de prospección directas*
* *Fuentes de prospección indirectas*
* *Qué es un prospecto calificado*
* *4 formas de prospección*

# Cuarta Sesión: Metas y clases de prospectos

* *Metas*
* *Clientes de porteo, referidos, base de datos, crosselling*
* *Optimizar la prospección en frio*
* *Errores de una mala prospección*

***Quinta Sesión: El guión telefónico***

* *Una llamada de 2 minutos*
* *Guión flexible y frases conectoras*
* *Primer contacto: Filtro o contacto decisor*
* *Preguntas: de calificación y sondeo / preguntas de poder*

***Sexta Sesión: Técnicas de cierre***

* *Cierre pregunta cerrada*
* *Cierre con alternative*
* *Cierre con temor*
* *Cierre con prueba verbal*
* *Cierre con pregunta genérica*

***Séptima Sesión: Técnicas para el manejo de objeciones***

* *Argumentos*
* *Objeciones frecuentes*
* *Anticiparse por procedimientos y políticas*
* *Prácticas*

***Octava Sesión: Concretar la entrevista***

* *Acuerdos y datos de la reunión*
* *Información clave*
* *Documentos*
* *Despedida*

**EXPOSITOR: JACKELINE VANESSA IBAZETA MENDOZA**

**CAPACITADORA EMPRESARIAL**

***Comunicadora, Voice Over Talent***

* *Experta en comunicación asertiva, cobranzas y técnicas de ventas. Con estudios en Liderazgo Situacional y Reingeniería de la Inteligencia Emocional Social. Certificación en dinámicas grupales y técnicas participativas con el Auspicio del Global ISEE Instituto Superior en Educación Experiencial /Bogotá/Colombia. Con más de 10 años de experiencia profesional en asesoría y capacitación en conferencias, seminarios e In House a nivel nacional para el personal de empresas públicas y privadas en temas de desarrollo de habilidades ejecutivas, servicio al cliente, ventas, cobranzas, Oratoria, Motivación, Sinergia, Manejo de Clientes Difíciles.*
* *Expositora Nacional del Congreso Internacional de Secretarias 2012 Hotel María Angola.*
* *Ha dictado In House en Instituto de Ciencias y Humanidades- Cesar Vallejo-Aduni, Faraona Grand Hotel Miraflores, Emapica S.A(Ica) Servicios de Call Center, Campo Fe, Ipsos Apoyo, Nextel, Caja Metropolitana de Lima, Banco de la Nación, Banco HSBC, Banco de Crédito, APJ, RCP, entre otros.*
* *Voz comercial de empresas Zegel Ipae, UTP, Instituto Cubano de Dermatología Laser, Bingo trome, Fesalud, Campo Fe, Municipalidad de Miraflores, C.C. Plaza San Miguel, Ripley, Saga, Gold Gym, Tiendas Bata entre otras.*

**LUGAR: *Calle Diez Canseco N° 236, Of. 502 – Miraflores***

***(Altura Cdra. 5 de la Av. Larco)***

**FECHA: 30 Y 31 DE OCTUBRE DE 2017**

**HORARIOS: De 6 PM a 10 PM (HORA EXACTA)**

**INVERSION:**

Antes del 25 DE OCTUBRE S/. 370.00 Soles c/u

De 03 a más participantes S/. 340.00 Soles c/u

Después del 25 DE OCTUBRE S/. 430.00 Soles c/u

De 03 a más participantes S/. 400.00 Soles c/u**Nota: Todos los precios incluyen IGV**

**VACANTES LIMITADAS:**

**Realizar los depósitos a las siguientes cuentas:**

**viaBCP a nombre de T-CAPACITA SAC - RUC: 20520883216**

**CUENTA CORRIENTE SOLES: 191-1778431-0-48**

**Enviar el depósito vía email** [**informes**](mailto:informes@capacitateperu.com)**@capacitateperu.com, o**

**al fax 531-4078 Con atención a Lic. Eleana Paz M.**

**INCLUYE:**

**Material de trabajo, Certificado con valor a su curriculum, Coffee BREAK**

**SOLICITE ESTE CURSO IN HOUSE: Lo Dictamos en su Propia Oficina y a la medida de sus necesidades.**

**INSCRIPCIONES:**

**Contacto: Lic. Eleana Paz M.**

**Email:** [**informes@capacitateperu.com**](mailto:informes@capacitateperu.com)

**Telefax: 531-4078 ó 531-2046 RPC CLARO: 99422-8799 / 99409-8450**

**Visite:** [**www.t-capacita.com**](http://www.t-capacita.com) **y descargue temario y ficha de inscripción de otros eventos.**

***VEA EL PLANO DE ACCESO AL (CEC MIRAFLORES)***

***Calle Diez Canseco N° 236, Of. 502 - Miraflores***

***(Altura Cdra. 5 de la Av. Larco)***

