



CENTRO DE FORMACIÓN R&R GROWING KNOWLEDGE

C/ París, 162-164 Entlo. 3ª (08036) Barcelona

Telf. 687 86 61 77 – 607 46 32 83

Mail. r.sagrista@rrgrowingknowledge.com

www.rrgrowingknowledge.com

CURSO: TÉCNICAS DE ATENCIÓN Y VENTA POR TELÉFONO

DURACIÓN DEL CURSO: **8 - 10 horas**

PONENTE: **Elisabeth Martins Pires** - INLEVO

Experiencia de más de 20 años en consultoría en marketing y comunicación y dirección comercial tanto en España como en Francia.

COSTE:

- Bonificado Fundación Tripartita: 0 Euros
- No bonificado: 300 Euros por persona.

DIRIGIDO A: Funciones comerciales y servicio de atención al cliente.

UBICACIÓN: Barcelona

INTRODUCCIÓN AL CURSO:

Aumentar la eficiencia de la comunicación comercial al teléfono. Saber gestionar las llamadas complicadas. Usar el teléfono como una herramienta imprescindible de la relación comercial.

Se realizan juegos de rol, para adquirir comportamientos y técnica para una comunicación más eficiente.

Se tratan los diferentes tipos de acciones comerciales por teléfono: prospección, atención, venta, gestión de reclamaciones...

Estudio de las técnicas de comunicación por teléfono: preparación, gestión de llamadas entrantes, gestión de conflictos, argumentación, gestión de cobros...