

## TELEMARKETING



**Dirigido a:**

**Objetivos:**

En este curso comenzaremos por obtener unos conocimientos imprescindibles sobre lo que se denomina Marketing “conjunto de gestiones y técnicas fundadas en el conocimiento del mercado, cuyo objeto es la determinación de una estrategia comercial”. Telemarketing se refiere, por tanto, al uso del teléfono en la estrategia comercial y en la comunicación con el cliente. Este programa formativo es muy completo pues también se analiza la conducta del consumidor, la fidelización y satisfacción del cliente, cómo tratar la reclamación, las técnicas de venta en general así como lo que actualmente se denomina e-marketing y que trata el marketing en Internet.

**Contenidos formativos:**

### ÍNDICE

- 1 Conceptos básicos de marketing
  - 1.1 Introducción
  - 1.2 Desarrollo histórico del Marketing
  - 1.3 Importancia actual del Marketing
  - 1.4 Definición de Marketing
  - 1.5 Enfoques empresariales del Marketing
  - 1.6 Actividades de Marketing
  - 1.7 Marketing MIX
  - 1.8 Factores que influyen en el Marketing
  - 1.9 Práctica - Las diez realidades del Marketing
  - 1.10 Cuestionario: Conceptos básicos de Marketing
  
- 2 Administración de clientes
  - 2.1 Definición de CRM
  - 2.2 Motivos por los que implantar el CRM
  - 2.3 Métodos para la administración de las relaciones con los clientes
  - 2.4 Marketing relacional
  - 2.5 Finalidad del marketing relacional
  - 2.6 Ventajas de su implantación
  - 2.7 Expectativas del CRM
  - 2.8 Las realidades del CRM

- 2.9 Conclusiones finales
- 2.10 Práctica - Implantación del CRM
- 2.11 Cuestionario: Administración de clientes
  
- 3 Telemarketing
  - 3.1 Introducción
  - 3.2 Telemarketing
  - 3.3 Acciones de venta del telemarketing
  - 3.4 Promociones de ventas
  - 3.5 Ventajas del telemarketing
  - 3.6 Desventajas
  - 3.7 Práctica - Contrarrestar las desventajas del telemarketing
  - 3.8 Cuestionario: Telemarketing
  
- 4 La comunicación y la conducta del consumidor
  - 4.1 La comunicación
  - 4.2 La comunicación en la venta
  - 4.3 La comunicación oral
  - 4.4 Normas para una comunicación efectiva
  - 4.5 Normas para hablar correctamente
  - 4.6 Lenguaje telefónico
  - 4.7 Palabras y expresiones que no deben utilizarse
  - 4.8 Expresiones que deben utilizarse
  - 4.9 Cuestionario: La comunicación y la conducta del consumidor
  
- 5 Fidelización, satisfacción y reclamaciones del cliente
  - 5.1 Introducción
  - 5.2 Satisfacción del cliente
  - 5.3 Programas de fidelización
  - 5.4 Las reclamaciones
  - 5.5 Actitud que conviene adoptar frente a una reclamación
  - 5.6 Práctica - Grado satisfacción del cliente
  - 5.7 Cuestionario: Fidelización y satisfacción del cliente
  
- 6 Estudio del cliente
  - 6.1 Introducción
  - 6.2 Características y hábitos del consumidor
  - 6.3 El consumidor como sujeto de la venta
  - 6.4 El comportamiento del consumidor
  - 6.5 Necesidades y motivaciones para la compra
  - 6.6 Motivación o motivo
  - 6.7 Análisis de los diferentes clientes
  - 6.8 Segmentación del mercado de consumidores

- 6.9 Maneras de segmentar
- 6.10 Conociendo el comportamiento del consumidor final
- 6.11 Posicionamiento frente a la competencia
- 6.12 Práctica - Comportamiento de compra según su aspecto físico y su carácter
- 6.13 Cuestionario: Estudio de cliente

## 7 Atención al cliente

- 7.1 Significados de servicio al cliente
- 7.2 Atención al cliente
- 7.3 Aptitudes positivas para la venta
- 7.4 La acogida y la despedida
- 7.5 Clientes y situaciones difíciles
- 7.6 Costes de un mal servicio al cliente

## 8 Técnicas de venta

- 8.1 La venta y el marketing
- 8.2 La planificación de la venta
- 8.3 El producto como elemento de venta
- 8.4 Ciclo de vida del producto
- 8.5 Las objeciones
- 8.6 El vendedor y su actitud
- 8.7 El precio del producto
- 8.8 Técnicas de respuesta
- 8.9 Planificación de una campaña de venta por teléfono
- 8.10 El cierre de la venta
- 8.11 Cuestionario: Técnicas de venta

## 9 Marketing e Internet

- 9.1 Introducción
- 9.2 Planificación del e-Marketing
- 9.3 Técnicas para la personalización
- 9.4 Técnicas publicitarias
- 9.5 Intercambio de vínculos y alta en buscadores
- 9.6 Técnicas de Internet para la fidelización
- 9.7 Práctica - Ampliando horizontes
- 9.8 Cuestionario: Cuestionario final

**Duración:** 20 Horas

**Fecha Inicio:** -

**Fecha Fin:** -

**Horario:** -

**Lugar Impartición:** Consultar

**Precio:** 140,00€

**Descuentos:** PRECIO UNICO

**Tipo de Formación:** -

**Requisitos:** Consultar

**Calendario:** Estamos actualizando el contenido, perdona las molestias.

*\* Delfín Formación es una entidad inscrita y acreditada en el registro de Centros y Entidades de Formación Profesional para el Empleo de la Comunidad Valenciana.*

*\* Si tienes cualquier duda, por favor llámanos al 965 34 06 25 o envíanos un WhatsApp al 607 74 52 82, te responderemos lo más rápido posible.*