



TEMARIO TELEMARKETING

1. Marketing.
 - 1.1 Definición.
 - 1.2 Técnicas publicitarias.
 - 1.3 Técnicas para la personalización.
 - 1.4 Embudo de marketing.
 - 1.5 Las 5 Ps
 - 1.6 Plan de marketing.
2. Telemarketing.
 - 2.1 ¿Qué es el telemarketing?
 - 2.2 Objetivo y función.
 - 2.3 Diseño de una estrategia de ventas.
 - 2.4 Oportunidades de crecimiento.
 - 2.5 Ventajas y desventajas del telemarketing.
3. Comunicación en el telemarketing.
 - 3.1 La importancia de la comunicación en las ventas.
 - 3.2 Comunicación asertiva.
 - 3.3 Comunicación persuasiva.
 - 3.4 Normas para hablar correctamente.
 - 3.5 Lenguaje telefónico.
 - 3.6 Palabras y expresiones que no deben utilizarse en el telemarketing.
4. Ventas.
 - 4.1 Técnicas de venta.
 - 4.2 Las ventas y el marketing.
 - 4.3 Planificación de la venta.
 - 4.4 El vendedor.
 - 4.5 Técnicas de respuesta.
 - 4.6 Planificación de una campaña por teléfono.
 - 4.7 Cierre de ventas.

5. Estudio del cliente.
 - 5.1 Características y hábitos del consumidor.
 - 5.2 El comportamiento del consumidor.
 - 5.3 Análisis de los diferentes clientes.
 - 5.4 Segmentación del mercado de consumidores.
 - 5.5 Comportamiento del consumidor final.
 - 5.6 Posicionamiento frente a la competencia.
6. Atención al cliente.
 - 6.1 Servicio al cliente.
 - 6.2 Clientes y situaciones difíciles.
 - 6.3 El costo de un mal servicio al cliente.





PROTEK CAPACITACIÓN INTEGRAL

AV. INNOVACIÓN 2601 PARQUE INDUSTRIAL IMPULSO
31183 Chihuahua, Chihuahua, México.
Tel: 01 614 184 1835
Correo Electrónico: hdiaz@protekci.com