

# Guía Didáctica

### Dirigido a

*Profesionales que se dediquen a la venta, en particular a la venta telefónica, sea cual sea el sector, poniendo especial énfasis en operadores de telemarketing, comerciales, Directores comerciales y Jefes de venta.*

### Descripción

*Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá a vender por teléfono abarcando aspectos como los elementos específicos de la comunicación telefónica, la estructura y fases de una conversación telefónica, el uso de la voz, las preguntas que se deben realizar y las expresiones a evitar, así como a realizar el diseño de un Guion de Venta y conocer los elementos necesarios para liderar la conversación.*

## COMPETENCIAS

1. Identificar y comprender perfil del vendedor telefónico, para entender las habilidades, competencias y características que una persona necesita para vender por teléfono.
2. Aprender a diseñar el guion de venta telefónica, para no necesitar apoyarse 100 % en la improvisación, contando con un punto de partida diseñado conforme a la estrategia comercial.
3. Comprender que la conversación telefónica tiene distintas fases, cuáles son y qué las caracteriza; comprender que hay distintas tipologías de clientes que necesitan de distinta gestión y trato; comprender que hay situaciones y expresiones que deben ser evitadas por un comercial de venta telefónica.
4. Identificar y comprender cómo utilizar la voz a lo largo de una conversación de venta por teléfono, para poder aprender a gestionarla, de cara a sacarle el máximo partido.
5. Conocer al cliente: sus sesgos mentales que se encontrará a lo largo de su proceso de toma de decisiones (compra).
6. Conocer al cliente: sus motivaciones de compra que se encontrará a lo largo de su proceso de toma de decisiones (compra).
7. Conocer al cliente: cuáles son los obstáculos que se encontrará a lo largo de su proceso de toma de decisiones (compra).
8. Conocer al cliente: cuáles son los perfiles de clientes que se encontrará a lo largo de su proceso de toma de decisiones (compra).
9. Identificar y comprender cuáles son las claves de una escucha activa (diferenciándola con la escucha superficial).
10. Identificar las características que podemos encontrar en una persona que sufre de "telenofobia" y cuáles son las claves para minimizar su impacto en el desempeño de la labor comercial telefónica.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Entender correctamente las claves que definen el perfil del vendedor en el entorno de la venta telefónica.
2. Aprender a diseñar un guion de venta telefónica.
3. Aprender a dominar las distintas fases de la venta telefónica; conocer qué tipos de clientes podemos encontrarnos y cuál será la mejor forma de actuar en cada caso; aprender qué es lo que no debemos hacer - decir .
4. Aprender a utilizar la voz y adaptarla a las necesidades propias de una conversación de venta por teléfono.
5. Comprender cómo influye la Economía conductual en la Venta por Teléfono y aprender a gestionar los sesgos mentales que intervienen en la toma de decisiones (compra) del cliente.
6. Aprender a gestionar las motivaciones de compra en la toma de decisiones (compra) del cliente.
7. Aprender a gestionar los obstáculos que ha de afrontar el cliente en su toma de decisiones (compra).
8. Aprender a gestionar la relación con los distintos perfiles de cliente que nos encontraremos en el proceso de venta.
9. Aprender a escuchar al cliente (claves).
10. Ser capaz de entender qué es la telefonofobia y cómo podemos ponerle solución.

## CONTENIDOS

### Unidad 1. Perfil del vendedor

1. Perfil del vendedor telefónico
  - 1.1 El perfil integral del vendedor
  - 1.2 Cualidades que debe tener un buen vendedor telefónico
  - 1.3 Claves para ser un buen vendedor por teléfono

### Unidad 2. Guion de venta telefónica

1. El guion de venta telefónica
2. Las objeciones
  - 2.1 Claves para rebatir las objeciones
  - 2.2 tipos de objeciones y posibles respuestas

### 3. Razones por las que diseñar un buen guion de ventas

#### Unidad 3. Fases de la venta telefónica

1. Fases de la conversación de venta por teléfono
  - 1.1 Primera fase. Introducción
  - 1.2 Segunda fase. Sondeo
  - 1.3 Tercera fase. Cierre
2. Tipología de clientes
3. Situaciones y expresiones a evitar cuando hablamos por teléfono con un cliente para vender

#### Unidad 4. Como utilizar la voz

1. Introducción
2. Elementos clave en la gestión de la voz
3. Ejercicios para mejorar la voz para vender por teléfono

#### Unidad 5. Conocer al cliente: sesgos mentales

1. La economía conductual y su relación las decisiones de compra de los consumidores
2. Sesgos mentales
  - 2.1 Ejemplos de sesgos mentales

#### Unidad 6. Conocer al cliente: motivaciones

1. Concepto de motivación de compra.
  - a. Motivación de compra por moda.
- 1.2 Motivación de compra por interés.
- 1.3 Motivación de compra por comodidad.
- 1.4 Motivación de compra por afecto.
- 1.5 Motivación de compra por seguridad.
- 1.6 Motivación de compra por orgullo.

#### Unidad 7. Conocer al cliente: obstáculos

1. Obstáculos en la toma de decisiones.
  - 1.1 El deseo del cliente acerca de la adquisición del producto/servicio.
  - 1.2 La necesidad del cliente acerca de la adquisición del producto/servicio.
  - 1.3 La urgencia del cliente acerca de la adquisición.
  - 1.4 La capacidad económica del cliente.
  - 1.5 La confianza del cliente.
2. Ejemplo

#### Unidad 8. Conocer al cliente: perfiles

1. Distinción entre interlocutor filtro e interlocutor decisor
2. Diferentes perfiles profesionales que podemos encontrarnos en la venta telefónica.
  - 2.1 Directos General (CEO).
  - 2.2 Director Financiero.
  - 2.3 Director de Proyectos.

### Unidad 9. Claves de la escucha activa

1. La habilidad de escuchar el relato del cliente.
2. Errores más frecuentes del vendedor que abusa de la escucha superficial.
3. Claves de la escucha activa.

### Unidad 10. La telefonofobia

1. Comprendiendo qué es la telenofobia
2. Características que convierten a las llamadas telefónicas en elementos que pueden provocar ansiedad.
3. Síntomas físicos y mentales de la telenofobia.
  - 3.1 Claves para la gestión de la telenofobia.

## PORTADA



Para poder acceder al contenido de la unidad tienes que hacerlo a través del botón **“EMPEZAR LA UNIDAD”**.

*Nota: Se aconseja el uso de Firefox o Chrome para el visionado del contenido.*

En la parte superior de la pantalla, encontramos varios elementos, pasamos a su descripción:

### Análisis de Puestos de Trabajo (Fundamentos)

Menú | Recursos | Glosario

1. En la parte superior izquierda, se encuentra el **NOMBRE DE LA UNIDAD**.
2. En la parte superior derecha encontramos, varios botones: **MENÚ** a través de este botón podemos acceder al índice de contenidos de la unidad. No podrás acceder a él cuando estés en la Prueba de Nivel o Test de Evaluación. La navegación de la unidad es lineal, por lo que, a través de este menú, solo podrás acceder a las pantallas ya visualizadas. **RECURSOS**, a través del cual podrás acceder a información de interés relacionada con la unidad y al contenido de la misma en formato PDF. Por otro lado, tenemos el botón **GLOSARIO**, dónde podrás consultar algunos términos que verás en la unidad.

## MAPA DE PROGRESO Y LOGROS



Para acceder a esta pantalla, podrás hacerlo desde el **ICONO DE TABLET** situado en la parte superior derecha de cada pantalla. En ella podrás comprobar el progreso que llevas en todo momento y los Logros que vas adquiriendo.

1. Conseguirás la medalla correspondiente a este logro cuando alcances el 100% del progreso del curso.

## VENDER POR TELÉFONO



2. En el lado derecho, podrás encontrar el porcentaje de competencia que has conseguido hasta el momento.

3. Esta manzana te permitirá un segundo intento en la prueba de evaluación. Clica sobre ella una vez realizado un primer intento para tener la oportunidad de mejorar los resultados obtenidos en la prueba de evaluación.

4. Así se encuentra representado mediante un icono tu nivel de conocimientos previos. Dependiendo del resultado obtenido en la prueba de nivel podrá ser:



5. En esta zona se encuentran los logros correspondientes a los vídeos y las actividades que hayas conseguido hasta el momento.



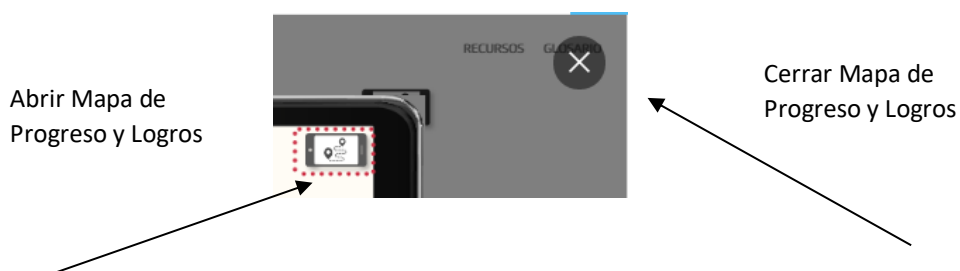
Para conseguir estos logros, debes ver todos los vídeos de la unidad al completo y realizar las actividades/simulaciones de forma satisfactoria. Una vez realizadas las actividades/simulaciones, el icono cambiará su aspecto dependiendo de si las has superado o no, puedes clicar sobre su icono para repasarlas.

En lo referente a los vídeos, una vez visitado cambiará su aspecto dependiendo de si has visto el vídeo o no. Clica sobre el icono para volver a verlo.

Según el resultado que obtengas en las actividades obtendrás un tipo de logro:



Recuerda que desde el **ICONO TABLET**, que está situado en la parte superior derecha de cada pantalla, puedes acceder al **MAPA DE PROGRESO Y LOGROS** en cualquier momento. Cerrando el mismo a través del botón negro con el aspa.



## CONSEJOS



A través de la pantalla de presentación, podrás acceder a una serie de **CONSEJOS** que te serán de gran utilidad para la realización y aprovechamiento de la formación.

El **ICONO DE LA MANO** indica que en la pantalla hay elementos interactivos, clicas sobre ella para descubrirlos.

## PRUEBA DE NIVEL Y TEST DE AUTOEVALUACIÓN

### ▶..... PREGUNTA DE RESPUESTA MÚLTIPLE Selecciona la opción correcta que incluye más de 1 respuesta

Con la **PRUEBA DE NIVEL**, podrás conocer los conocimientos previos que tienes sobre la unidad. Se compone de tres preguntas, que pueden tener **más de una respuesta**. Tendrás un **único intento** para responderlas.

### ▶..... PREGUNTA DE RESPUESTA SIMPLE Selecciona la opción correcta

El **TEST DE AUTOEVALUACIÓN**, se compone de cinco preguntas con una **única respuesta**. Contarás con **dos intentos** para su realización. Podrás acceder al segundo intento a través del icono de la manzana, comentado anteriormente en el Mapa de Progreso y Logros.



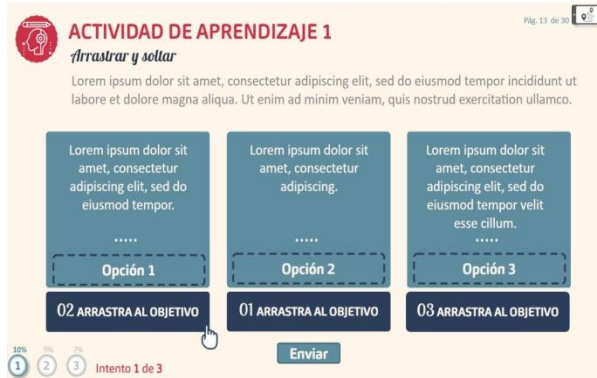
Tanto en el caso de la Prueba de Nivel como en el Test de Autoevaluación, encontraras en la parte inferior izquierda, de la pantalla, unos iconos que irán cambiando de estado según contestes de forma correcta o no.

En el Test de Autoevaluación, estos iconos mostrarán el nivel de competencia que vas adquiriendo en la unidad, siendo este porcentaje menor si aciertas la pregunta en un segundo intento.

En cualquiera de los dos casos, recibirás feedback de si la respuesta elegida ha sido o no la correcta.



## ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



Las actividades de aprendizaje serán autoevaluables y con un número de intentos limitado, un intento para las de tipo verdadero / falso y tres intentos para el resto. Para poder seguir avanzando en el contenido, debes realizar cada actividad de aprendizaje.

En cada actividad de aprendizaje, se mostrará la cantidad de intentos que tienes para realizarla, la cantidad de porcentaje de competencia que obtendrás si aciertas y en que intento en el que te encuentras.

**IMPORTANTE:** Para poder acceder a las actividades de aprendizaje debes visualizar todos los vídeos anteriores, en caso contrario no podrás avanzar. Para que el vídeo quede registrado como visto, tendrás que visualizarlo en su totalidad, no siendo válida la visualización en segundo plano del navegador.

## VÍDEOS



Los vídeos deben visualizarse al completo en “primer plano” de pantalla. Es decir, si el video está en Play pero se accede a otra pestaña del ordenador para realizar otra actividad, ver el correo electrónico por ejemplo, este tiempo no se contabilizará aunque el vídeo siga visualizándose hasta que termine.

Aclarar que lo que contabiliza el vídeo como visto es la **barra de reproducción inferior de la unidad**, no la del vídeo en sí.

Una vez visionado el vídeo al completo de forma correcta, en el margen izquierdo, aparecerá el icono ✓. Por lo que, a través del aspa de la parte superior derecha, podremos volver al contenido.

## RESULTADOS



Los **Test de Autoevaluación** cuentan con **dos intentos** para poder realizarse, puedes usar el segundo intento de una forma inmediata en el desarrollo de la unidad o bien una vez has realizado toda la unidad. El número de test variará entre 1, 2 ó 3 según la duración de la unidad.

Si optas por usar el **segundo intento de forma inmediata**, lo realizarás tras hacer el test por primera vez. Siguiendo los consejos de la asistente, puedes **reparar el contenido o realizarlo directamente a través de la manzana**. La **calificación registrada** es la de **mayor puntuación**. Una vez realizados todos los test, incluidos los dos intentos en los casos deseados, y por consiguiente finalizada la unidad, en la pantalla de resultado del último test realizado, encontrarás dos botones uno para SALIR DE LA UNIDAD y otro para ver los logros conseguidos.

Otra posibilidad es **avanzar en la unidad realizando los test** que te vayas encontrando, sin prestar demasiada atención en un primer momento a la calificación obtenida. Una vez realizados todos los test de la unidad, podrás hacer un **segundo intento de aquellos que consideres necesario**, bien porque **no los has superado o porque quieras subir la puntuación**. Podrás hacerlo **a través de la manzana** correspondiente a cada test que aparece en la pantalla de resultado o bien **volver a reparar el contenido** y acceder desde el **ICONO TABLET**.

De igual modo, desde el **ICONO TABLET DEL MAPA DE PROGRESO Y LOGRO** accederás a la manzana para hacer el segundo intento del Test de Autoevaluación que quieras repetir. Una vez realizado, volverás a la pantalla de resultados y podrás SALIR DE LA UNIDAD o mejorar alguna otra puntuación usando manzana del test correspondiente.

## VENDER POR TELÉFONO

En cualquier caso, al clicar en el botón SALIR DE LA UNIDAD, dispones de dos opciones:



Por un lado **“Terminar la unidad y salir”**, te decantarás por esta opción cuando:

- Hayas realizado la unidad al completo y estés conforme con la calificación obtenida en los test.
- Una vez realizado el segundo intento si ha sido necesario.

Al clicar este botón, la unidad **se dará por terminada**. La plataforma **guardará el progreso y los logros obtenidos en el desarrollo de la misma, la puntuación registrada en los Test de Autoevaluación realizados será la más alta de los dos intentos**. No obstante, podrás acceder nuevamente a la unidad para consultar el contenido a lo largo de la formación.

En cuanto al botón **“Salir sin terminar la Unidad”**, lo usarás en el caso de querer realizar el segundo intento de los test de Autoevaluación en otro momento. Al clicar este botón, la unidad **no se dará por terminada**, permitiendo la plataforma el registro de **una mejora de la puntuación**, en caso de realizar un 2º intento del Test de Autoevaluación.

**IMPORTANTE:** Para que tus progresos y logros en la unidad queden registrados de forma correcta, debes **cerrar la unidad**, una vez seleccionada una de las opciones anteriores, a través del aspa de la esquina superior derecha **del contenido** en particular y **no del campus virtual en general**.

En cualquier caso, la asistente te irá guiando en la unidad para que puedas sacar el máximo provecho.

¡¡¡¡¡Mucha suerte y ánimo!!!!

