



Competencias que se desarrollan:

Competencias Primarias Categorías:

• **Captación de Clientes—**
Identifica y convierte en clientes campeones para nuestra empresa a los prospectos que deberían estar haciendo negocios con nosotros.

• **Experiencia de Clientes—**
Crear un ambiente con los clientes para mantener una relación positiva y a largo plazo. Equilibrar las experiencias positivas para generar lealtad en los clientes y un deseo de ser campeones para nuestra empresa.

Categorías de Competencias Relacionadas:

• **Actitud—**
Mantener una perspectiva amigable, positiva y entusiasta.

• **Relaciones Interpersonales—**
Mostrar habilidad consistente para desarrollar relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa.

• **Comunicaciones—**
Mejorar las habilidades individuales y de la empresa a través de la escucha activa apoyada en presentaciones de información oral y escrita.

Habilidades en el Teléfono: Salientes

RESUMEN

Las llamadas salientes se realizan por varias razones, incluyendo la venta, realizar encuestas, servicio de seguimiento, promociones, generación de clientes, y responder a inquietudes. Las personas que reciben estas llamadas serán más receptivas cuando aprendamos a utilizar técnicas atractivas para el teléfono, manejar el rechazo, y aplicar un propósito del llamado que motive al receptor a interesarse en la conversación.

CONTEXTO

Los profesionales de Servicio al Cliente a menudo estamos reacios a hacer llamados. No nos gusta pensar en nosotros mismos como intrusos. Debemos enfrentar el rechazo en un gran porcentaje de las veces. Aún peor, las personas son difíciles de encontrar. Sólo porque tengamos su número de teléfono o su dirección de email no significa que quieran escucharnos.

Comportarnos de manera amigable y profesional, en situaciones de llamadas salientes nos permitirá diferenciar a nuestra empresa de nuestra competencia. Ver a cada interacción con un cliente como un "Momento Determinante" que puede desarrollar o romper la relación establece un contexto para las habilidades de este módulo. Observaremos maneras de hacer más eficientes los procesos y que nuestros resultados sean más predecibles de modo de poder repetir el éxito.

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Establecer "Momentos Determinantes" cuando los clientes forman opiniones perdurables positivas o negativas de nuestra empresa
- Mejorar la interacción con los clientes para exceder sus expectativas
- Utilizar principios para lograr una efectividad excelente en llamadas salientes
- Ganar credibilidad utilizando Perfiles del Propósito del Llamado