

# TELEMARKETER SKILLS PROGRAM



Programa de  
Habilidades para  
Teleoperadores

Siguiente...



## PRESENTATION Presentación

**S**abemos que la misión de un centro de contactos telefónicos es construir relaciones de valor con los clientes de forma rápida y efectiva. Por ello es que resulta vital que el personal del mismo disponga de metodologías y tecnologías que faciliten su formación a tono con los cambiantes escenarios de negocio.

**P**or eso, los talleres de esta serie revisan y transmiten en un formato ágil y ameno las más innovadoras técnicas para investigar, servir y vender. Buscando además el aprendizaje y acreditación de las competencias críticas para desarrollar un equipo de contacto telefónico de alta calidad.

**A**si, trabajamos en sesiones que sumergen al operador telefónico en ambientes lúdicos de entrenamiento acelerado, con métodos de memorización y aplicación del conocimiento altamente efectivos.



Enrique Pizarro Durán  
Director Ejecutivo

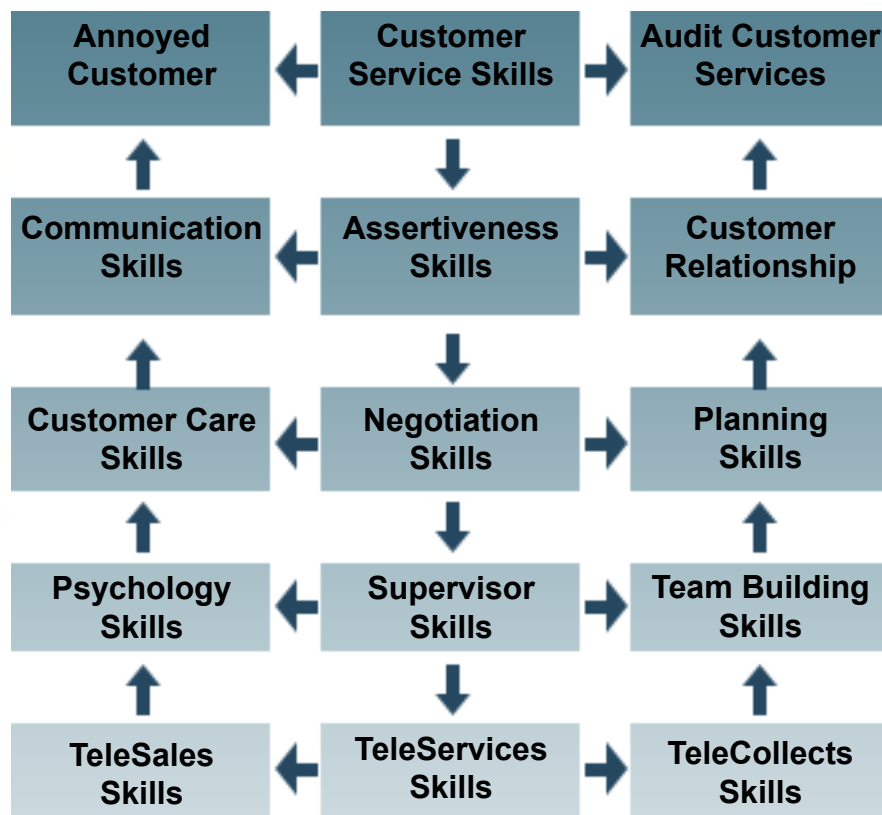


## CONTENTS Índice

- 06 **Annoyed Customer** Disgustados
- 06 **Assertiveness** Asertividad
- 06 **Audit Customer** Auditoría
- 07 **Communication** Comunicación
- 07 **Customer Care** Cuidado al Cliente
- 07 **Customer Relationship Management** Relacionamiento
- 08 **Customer Service** Servicio al Cliente
- 08 **Negotiation** Negociación
- 08 **Planning** Planificación
- 09 **Psychology** Psicología
- 09 **Supervisor** Supervisión
- 09 **Team Building** Equipos
- 10 **TeleCollects** TeleCobranzas
- 10 **TeleSales** TeleVentas
- 10 **TeleServices** TeleServicios
- 12 **Methodology** Metodología
- 16 **Directors** Directores
- 18 **Parnerts** Aliados
- 20 **Investment** Inversión



## FLOWCHARD Flujograma



Enfoque Didáctico

Todos los contenidos y materiales están organizados para lograr aprendizajes significativos.

El programa está organizado en talleres básicos y complementarios. Los primeros talleres proporcionan la base teórico práctica para “entregar servicio al cliente”, “ser asertivo con las personas”, “comunicar con eficacia”, “entender factores internos que influyen en los clientes”, “manejar el tiempo eficazmente”, “implementar programas de cuidado al cliente”.

Los talleres complementarios refuerzan habilidades adicionales, como “planificar estratégica y operativamente”, “conocer el negocio”, “desarrollar habilidades de telemarketing”, “formar equipos eficaces”, “auditar el nivel y la calidad del servicio” y desarrollar técnicas de supervisión”.

El enfoque modular posibilita el uso de cualquier ritmo de capacitación, pudiéndose optar por la instalación y desarrollo de todo el programa durante meses, incluso años, recomendándose sesiones de tres horas diarias semanal o quincenalmente, utilizando la secuencia que mejor se adapte a los requerimientos de la organización.

Quince (15) talleres para desarrollar equipos de contacto telefónico altamente efectivos.

## WORKSHOPS Talleres



### **Annoyed Customer Service**

#### **Manejo de Clientes Disgustados**

Desarrollará con herramientas prácticas una actitud agradable mediante: identificar, reconocer, atender y solucionar con los clientes aún mas difíciles.



### **Communication Skills**

#### **Taller de Comunicación Efectiva**

Facilitará el dominio de conceptos y técnicas de comunicación verbal y no verbal para procesar, comunicar, verbalizar y practicar.



### **Assertiveness Skills**

#### **Taller de Asertividad Aplicada**

Permitirá adquirir hábitos: aprendiendo, identificando, elaborando, desarrollando; para manejar con éxito sus relaciones con los clientes.



### **Customer Care Skills**

#### **Taller de Clientización Efectiva**

Usará: conociendo, diagnosticando, actuando y satisfaciendo; un modelo orientado a fortalecer la comprensión del cliente como fortaleza y activo.



### **Audit Customer Skills**

#### **Taller de Auditoria del Servicio**

Aprenderá a conceptualizar, planificar, analizar y difundir, reconociendo las percepciones de la calidad de servicio que tienen los clientes y usuarios.



### **CRM Workshop**

#### **Taller de Marketing Relacional**

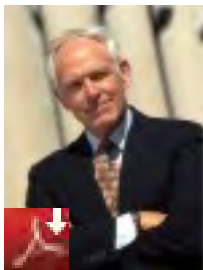
Entenderá la administración basada en la relación con los clientes. CRM, un modelo de gestión de toda la organización, basada en la orientación al cliente.

**WORKSHOPS Talleres**
**Customer Service Skills**  
**Taller de Servicio al Cliente**

Aprenderá las más innovadoras técnicas y herramientas del servicio al cliente: conceptuando, identificando, canalizando y solucionando.


**Psychology Skills**
**Taller de Psicología Aplicada**

Proporcionará a los participantes un marco teórico y práctico para entender los factores: percibiendo, comprendiendo, relacionando y actuando.


**Negotiation Skills**
**Taller de Negociación Efectiva**

Permitirá la fijación nemotécnica de las cuatro “p” de la negociación eficaz: preparar, proponer, persuadir y pactar; posibilitando organizar la capacitación.


**Supervisor Skills**
**Taller de Habilidades en Supervisión**

Entregará al participante herramientas prácticas: comunicando, asesorando, integrando y proyectando para personas y procesos en el puesto de trabajo.

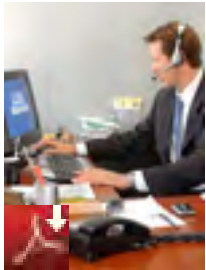

**Planning Skills**
**Taller de Planificación Aplicada**

Proporcionará un método de planificación natural que involucra, organizar, determinar, planear y evaluar.


**Team Building Skills**
**Taller de Trabajo en Equipo**

Permitirá el aprendizaje de cuatro habilidades: reconocer, incorporar, cohesionar y liderar para construir relaciones de gran calidad humana.

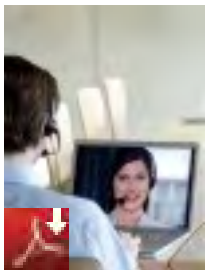
## WORKSHOPS Talleres



### **TeleCollects Skills**

#### **Taller Cobranza Telefónica**

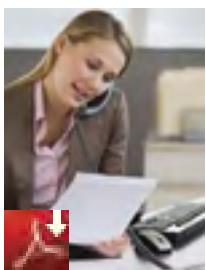
Enseñará técnicas efectivas para la recuperación eficaz del crédito de la organización mediante: priorizar, acercar, ganar y afianzar.



### **TeleSales Skills**

#### **Taller Servicio Telefónico**

Alcanzará técnicas para vender más eficazmente por teléfono mediante recursos como: focalizar, ofrecer, neutralizar y obtener.



### **TeleServices Skills**

#### **Taller de Servicio Telefónico**

Enseñará técnicas efectivas de servicio telefónico mediante recursos como: facilitar, ofrecer, neutralizar y orientar.

Participar en nuestro programa tiene, entre sus principales beneficios, los detallados:

- Mejorarán la interrelación a través de la comunicación y motivación efectivas, generando una mayor apertura y reconociendo adecuadamente el valor de las contribuciones individuales y del equipo al logro de los objetivos de ventas de la organización.
- Reconocerán de una manera más justa e integral las actividades efectuadas en el territorio de ventas, construyendo un mayor compromiso y participación del equipo para alcanzar sostenidamente los resultados de ventas asignados.



**Materiales Impresos**

**Entregamos más de 100 páginas de lecturas, diapositivas, ejercicios y recursos bibliográficos.**



## METHODOLOGY Metodología

En los últimos años el programa ha sido instalado en importantes empresas con notable éxito, en base al uso de un enfoque convergente que aprovecha metodologías **vivenciales**, como el aprendizaje acelerado y la programación neurolingüística; y usa tecnologías **virtuales**, como el aprendizaje basado en computador con multimedia en internet o intranet. Este enfoque introduce al participante en escenarios de aprendizaje altamente estimulantes y garantiza aprendizajes significativos.

Trabajamos mediciones previas al aprendizaje con pruebas estándar del Modelo Factor de Personalidad de **persolog**<sup>TM</sup> creadas por el prestigioso Dr. John G. Geier, como el Modelo de Personalidad DISC.

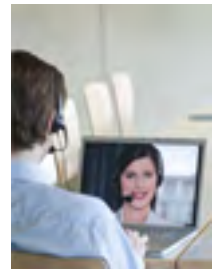
Estas pruebas en 30 idiomas diferentes han ayudado a más de 40 millones de personas a sobrepasar sus barreras de desempeño y a optimizar sus relaciones interpersonales.



Nuestros facilitadores han sido certificados internacionalmente en el uso del Modelo Factor de Personalidad de **persolog**<sup>TM</sup> que describe la conducta humana bajo situaciones concretas con el propósito de comprender de mejor forma las necesidades de cada uno y las de los demás.



**APRENDIZAJE Vivencial** mediante PNL y Aprendizaje Acelerado.



**APRENDIZAJE Virtual** mediante Multimedia e Internet.



Títulos Individuales

Otorgamos diplomas modelados de acuerdo a normativas internacionales de certificación.



## METHODOLOGY Metodología 2

Trabajamos las sesiones de entrenamiento en aula con dinámicas y ejercicios grupales, conducidas por instructores internacionalmente certificados, que refuerzan el aprendizaje y le dan más significado y unidad, mediante juegos y dinámicas estructuradas provistas por el líder alemán **Metalog™**



Cada taller de este programa está diseñado para presentarse en sesiones, por lo que se enfatiza técnicas de auto estudio y sesiones en aula, las mismas que se desarrollan mediante exposiciones teóricas, superpuestas con juego de roles, simulaciones y dinámicas grupales para facilitar la fijación del aprendizaje.



**MATERIALES Organizados** en formatos impresos y Digitales.



**MATERIALES Organizados** en formatos multimedia y móviles.

Todo el material didáctico es legible en múltiples formatos.



**Lecciones Impresas**, cuidadosamente organizadas y probadas para facilitar el aprendizaje.



**Lecciones Digitales**, distribuidas mediante correo electrónico para reforzar el aprendizaje.



**Lecciones Multimedia**, entregadas en disco compacto para estimular el aprendizaje.



**Lecciones Móviles**, estandarizadas para leerse en cualquier teléfono móvil inteligente.



**Mediciones Previas**

**Aplicamos pruebas de medición y valoración del potencial de aprendizaje individual en cada uno de los talleres.**



## DIRECTORS Directores



**Milton García Montenegro**

Facilitador profesional por más de diez años, con experiencia en toda el área centroamericana, República Dominicana y México. Fundador y Presidente de ADCL Gerencial S. A. empresa de Consultoría, Capacitación y Desarrollo de Competencias del Recurso Humano, es Coach Certificado por la ICC (Internacional Coaching Community).



**Julio César Gutiérrez**

Facilitador de 23 años de experiencia en compañía farmacéutica, en ventas, gerente de distrito, team leader, gerente de operaciones y como director de capacitación regional. Biólogo, zoólogo, ha realizado diversos estudios en andragogía y aprendizaje acelerado. Fundador de la Universidad Corporativa PAH. Es Director de la Revista CAPACITA.



**Enrique Pizarro Durán**

Facilitador profesional. Ha sido director fundador del Colgate Business School y el Centro de Excelencia BellSouth, así como director académico de la Universidad de Ventas Visa Cash. En los últimos años ha conducido entrenamiento y formación en más de diez países. Actualmente es Director de los tres portales de nuestro grupo.

**Este equipo de facilitadores trabaja junto a nuestros diseñadores instruccionales en el modelamiento y distribución de experiencias de aprendizaje vivenciales y virtuales en corporaciones con operación en toda América Latina.**



**Dinámicas Grupales**

**Incorporamos dinámicas grupales y juegos de negocios de alto impacto para estimular el aprendizaje.**

## PARTNERS Asociados

Trabajamos con un selecto equipo de empresas consultoras hábiles en el modelamiento e instalación de universidades internas para las principales corporaciones de la región:



**ADCL Gerencial - Panamá**  
**Gerente** General Milton García  
*info@adclgerencial.com*  
[www.adclgerencial.com](http://www.adclgerencial.com)



**ARCO - Ecuador**  
**Gerente** Marcela Cabrera  
*mcabrera@arco.com.ec*  
[www.arco.com.ec](http://www.arco.com.ec)



**EMFOQUE - Perú**  
**Gerente** Marcel Verand  
*marcel.verand@emfoque.com*  
[www.emfoque.com](http://www.emfoque.com)



**JG Consulting - Panamá**  
**Presidente** Julio Gutiérrez  
*info@juliogutierrez.com*  
[www.juliogutierrez.com](http://www.juliogutierrez.com)



**PRICE Group - Perú**  
**Gerente** Arturo Price  
*arturo@price.com*  
[www.price.pe](http://www.price.pe)



**Universidad Corporativa - Perú**  
**Gerente** Marivel Monroy  
*monroy@universidadcorporativa.com*  
[universidadcorporativa.com](http://universidadcorporativa.com)

**N**uestras universidades corporativas son instaladas atendiendo un exitoso modelo que recupera las competencias de los mejores empleados de la organización y las distribuye en formatos convergentes para beneficio de todos los colaboradores.

**E**yudamos a nuestros clientes a homologar sus programas y planes de estudio con universidades oficiales, como la Universidad de Panamá, líder centroamericano, en construir relaciones universidad-empresa.

**HOMOLOGADOS**  
en el modelo





## INVESTMENT Inversión

Facturamos nuestros servicios de capacitación **presencial** relacionando estos conceptos:

- **Honorarios Presenciales**  
USD \$ 150.00 (Ciento cincuenta dólares americanos) por cada hora de facilitación de un (1) taller que puede entregarse en sesiones de ocho (8) o doce (12) horas, en vuestras instalaciones equipadas con proyector multimedia.
- **Materiales Presenciales**  
USD \$ 15.00 (Quince dólares americanos) por cada participante que recibirá: a. una (1) Guía del Participante, de cien (100) páginas –en promedio– con portadas a color, contenido en blanco y negro y perfectamente anilladas; y b. un (1) Certificado de Participación individual.

*Los cargos arriba detallados aplican sólo para **presenciales**.*

Nuestros servicios para capacitación **virtual** de cualquiera de los cursos relacionan estos conceptos:

- **Aulas Virtuales**  
USD \$ 250.00 (Doscientos cincuenta dólares americanos) por gastos gestión de un (1) aula virtual exclusiva para vuestra empresa en un campus tipo **SuCampus.Com** durante un (1) año calendario.
- **Cursos Virtuales**  
USD \$ 250.00 (Doscientos cincuenta dólares americanos) por derecho a utilizar durante un año calendario, un (1) curso virtual organizado en (30) sesiones diarias, distribuyendo hasta doce (12) Lecciones Digitales, doce (12) Audios Motivacionales, cuatro (4) Video Tutoriales y dos (2) Evaluaciones.
- **Alumnos Virtuales**  
USD \$ 30.00 (Treinta dólares americanos) por derecho a utilizar durante un año calendario, cualquiera de los cursos adquiridos por la organización.

En todos los cargos **agregar el IGV**, y para información adicional, contactarnos en el correo:

[pizarro@universidadcorporativa.com](mailto:pizarro@universidadcorporativa.com)



Materiales  
Impresos

Entregamos más de 100 páginas de lecturas, diapositivas, ejercicios y recursos bibliográficos.



**Universidad Corporativa**  
Argentina - Colombia - Panamá  
Perú - Ecuador

[www.universidadcorporativa.com](http://www.universidadcorporativa.com)

