



DESTREZAS COMERCIALES S.A.

DETALLES SOBRE LA COMERCIALIZACION DE: DINAMICAS Y PRESENTACIONES PARA CALL CENTER©

DESCRIPCION DE ESTE PRODUCTO

20 DINAMICAS Y PRESENTACIONES PARA CALL CENTER es un producto de Destrezas Comerciales S.A. orientado en la formación y capacitación de personal que trabaja utilizando el teléfono, sea en un Call Center, Contact Center o bien en áreas más pequeñas.

Es un producto que puede ayudar a los Instructores Internos que capacitan a este personal a complementar sus cursos.

DISEÑO DE ESTE PRODUCTO

Este producto esta elaborado en formato de power point de Microsoft. Esto ayuda al interesado a ejecutarlo de forma fácil, y accesible para cualquier versión de Windows©.

Con esto se evita también la instalación de software adicional para abrir otro tipo de aplicaciones.

Cada dinámica es muy sencilla de aplicar. Son actividades que siempre hemos hecho, solo que enfocado al tema de servicio al cliente.

QUE CONTIENE ESTE PRODUCTO

Este producto contiene 2 presentaciones que los Instructores pueden utilizar para generar un curso. Una de ellas se llama "Manejo profesional del teléfono y el servicio al cliente" y la segunda se titula "Presentación sobre las cuerdas vocales". Además de ello hay 18 dinámicas enfocadas en temas de servicio al cliente y ventas. Cada una de ellas pensada para ser resueltas en equipos de trabajo y generar, con ello discusiones que ayuden al crecimiento profesional y personal.

Dentro de los títulos de las dinámicas tenemos las siguientes:

- 1. Guiones para la venta en frío**
- 2. Trivia sobre la cortesía telefónica**
- 3. Barreras comunicacionales**

4. **3 estilos de comunicación**
5. **Gestión para el cobro telefonico**
6. **Pescando prefijos**
7. **4 sombreros o estilos de atención**
8. **Compuertas: manejo de las objeciones**
9. **Dos componentes del enojo**
10. **El ciclo de la llamada telefónica**
11. **La técnica del parafraseo**
12. **Modulación de la voz**
13. **Presentación sobre telefonía y servicio al cliente**
14. **Rally comunicacional**
15. **Reflexiones sobre los cierres de ventas**
16. **Rol de los clientes**
17. **Ubica el error en las llamadas**
18. **Uso de las preguntas a clientes**

COMO SE ADQUIERE

El interesado nos debe enviar un correo solicitando la adquisición del mismo. En este correo debe indicarnos: 1) A nombre de quién debe facturarse, 2) El nombre del responsable del trámite y 3) El correo electrónico a donde se debe enviar las dinámicas.

Con esta información Destrezas Comerciales S.A. le envía una factura pro forma con toda la información sobre la forma de efectuar el pago y el monto de la misma. Esta dinámica tiene un costo de **cincuenta y cinco (55) dólares americanos**.

Para efectuar el pago disponemos de 3 formas:

1.- Puede pagar por medio de **PAY PAL**. Esta opción esta disponible desde nuestra página Web. Al hacer click sobre el icono de compra, el sistema le llevará directamente a la página Web de la empresa Pay Pal, ahí se hace todo el proceso de pago. Una vez efectuado, Pay Pal nos comunica del pago y a partir de ese momento se le envía el producto al cliente. Para el envío tomamos el correo electrónico indicado en la transacción. Si el cliente desea que se le envíe a otro correo nos lo debe de indicar tan pronto haga el pago.

2.- Otra opción a disposición de los clientes es hacer el pago por medio de la empresa de envíos de dinero **MONEY GRAM**. En este caso el cliente nos debe solicitar una factura pro forma ya que en ella se indica la información necesaria para la transacción. En este caso el cliente debe indicarle al Agente de Money Gram que la comisión que se cobra por el envío la rebaje del monto a enviar, de esa manera el cliente no lo paga. Tan pronto se haga el envío, el cliente nos lo debe de comunicar por medio de correo electrónico (por favor indicar el número de transacción que le dan en Money Gram). Cuando verificamos el pago se le hará envío del producto al cliente.

3.- Para los clientes que **viven en Costa Rica** pueden hacer el pago por medio de transferencia bancaria, deposito a la cuenta de Destrezas Comerciales, en cheque o efectivo. Para esto nos deben de solicitar previamente una factura para el trámite respectivo. De igual manera se envían por correo electrónico.

GARANTIAS

Destrezas Comerciales S.A. le garantiza al cliente el envío del producto una vez confirmado el pago. En caso, que por alguna razón al cliente no le llega el producto Destrezas Comerciales S.A. se lo envía nuevamente, sin costo adicional.

De igual manera garantizamos al cliente que todos los contenidos de estas dinámicas son propiedad intelectual de Destrezas Comerciales S.A., por lo que estamos protegidos por derechos de autor.

INSTRUCTIVO

Antes de utilizar las dinámicas le recomendamos al interesado revisar el archivo guardado con el nombre Instructivo. En ella se hace un resumen de las dinámicas y recomendaciones generales para obtener un mayor beneficio.

POLITICA DE PRIVACIDAD

Este producto esta protegido por derechos de autor. El cliente adquiere el derecho de uso sobre los mismos sin ninguna restricción de tiempo. Se prohíbe la reproducción o comercialización a terceros. Para mayor información revise nuestra política de privacidad ubicada en nuestro sitio Web, ya que esta forma parte del contrato de compra que asume el cliente con nuestra empresa.

ENVIENOS UN CORREO SOLICITANDO SU FACTURA PARA EL TRAMITE DE PAGO

ventas@destrezascomerciales.com

www.destrezascomerciales.com

**DESTREZAS
COMERCIALES**