



Competencias que se desarrollan:

### Competencias Primarias Categorías:

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

• **Experiencia de Clientes**—  
Equilibra las experiencias positivas para generar lealtad en los clientes y un deseo de ser campeones para nuestra empresa.

### Categorías de Competencias Relacionadas:

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

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

• **Adaptabilidad**—  
Mente Abierta. Demostrar flexibilidad cuando enfrenta desafíos en el trabajo.

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

## Habilidades en el Teléfono: Entrantes

### RESUMEN

Los clientes llaman por problemas relacionados con sus productos, procesos, y servicios. Usted puede desarrollar relaciones más fuertes con esos clientes aplicando técnicas efectivas en el teléfono, calmando a los clientes furiosos, y aplicando un proceso de preguntas de tres pasos para responder y resolver sus problemas.

### CONTEXTO

Este módulo está diseñado para proporcionar lo básico para aprovechar las oportunidades de venta entrantes. Cuando los clientes se toman el tiempo para llamarnos, existe una razón por la que hicieron el esfuerzo. Ya sea para hacer un pedido, una pregunta, o para registrar una queja, una persona real está del otro lado de la línea. Muchas veces, tenemos que romper barreras de comunicación para ayudar a la persona a expresar la razón de su llamado. Los llamados entrantes requieren paciencia y buenas habilidades de relaciones humanas.

Este módulo nos ayudará a identificar los pequeños cambios que pueden hacer una gran diferencia en el servicio al cliente. Veremos maneras de aprovechar al máximo las oportunidades de los llamados entrantes. Utilizaremos un modelo de cuestionario que nos ayudará a evaluar la necesidad de los clientes, de modo de poder responderles de la manera más efectiva. Como resultado, desarrollaremos confianza en nosotros mismos y nuestras habilidades para manejar oportunidades de llamadas entrantes.

---

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Identificar los pequeños cambios que pueden hacer una gran diferencia en servicio al cliente
- Aprovechar al máximo las ventas entrantes y las oportunidades de servicio al cliente
- Desarrollar confianza en las interacciones con clientes de llamadas entrantes
- Usar el Modelo De Reunión de Información para evaluar cómo cumplir mejor con las necesidades de las llamadas entrantes