



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

MODULO XIII – TELEMERCADERO

Programa incrementando la competitividad para la venta



¡BIENVENIDO!

Estamos en el módulo de Telemercadeo, en las siguientes horas, actualizarás tus conocimientos en el tema.

El Telemercadeo

El **telemercadeo** es muy útil para llevar a cabo diferentes gestiones promocionales de vital importancia para una empresa, por ejemplo:

- **Investigaciones de mercado:** Para encontrar nuevos clientes e identificar a buenos prospectos a quienes después los Ejecutivos puedan dar seguimiento por medio de visitas personales
- **Atención al cliente:** Para recepción de reclamos y sugerencias que serán atendidas dentro de las 24 horas.
- **Venta de productos y servicios estandarizados:** Mediante la recepción de órdenes de compra.
- **Actualización de bases de datos:** Para conocer a profundidad los gustos y preferencias de los clientes.
- **Optimización de la labor del equipo de ventas:** Por ejemplo, se puede atender vía telefónica a los clientes que hacen compras pequeñas, enfocando de esta manera, el trabajo de los Ejecutivos hacia los clientes con compras más significativas.
- **Mejoramiento de las relaciones con los intermediarios:** Resolviendo dudas de los distribuidores en lo referente a la administración del inventario, servicio y refacciones. Esto proporciona a los distribuidores una fuente sencilla de asistencia, ahorrándole tiempo y esfuerzo

VENTAJAS QUE OFRECE EL *TELEMERCADERO*

- ✓ Reducción de costos
- ✓ Personalización
- ✓ Rapidez
- ✓ Competitividad
- ✓ Interactividad
- ✓ Medición

Amplía el campo de acción

Se puede acceder a una amplia base clientes disminuyendo los costos que implicaría la visita personal de un asesor comercial.

Se realiza un trabajo más eficiente

Puede ir depurando una base de datos rápidamente en un corto tiempo sin salir de su oficina

Le ofrece una manera constante de contactarse con los clientes

Se puede ofrecer a los clientes productos nuevos, promociones y otras alternativas de mutua conveniencia

Permite realizar una venta en tiempo real optimizando los recursos

Interactivo

El telemarketing es el único medio en el ámbito del mercadeo en el que se establece un diálogo entre el emisor y el receptor del mismo, cualquier persona puede hablar por teléfono, pero comunicar por teléfono requiere una gran dosis de creatividad.

Una conversación telefónica tiene que ser un diálogo, y no un monólogo radiado, nos dirigimos a personas con nombre y apellido que quieren que se les escuche y se les reconozca, de ahí la importancia de un buen argumento telefónico.

Flexible

A diferencia de otros medios en el ámbito del Marketing directo, en una campaña de telemarketing podemos modificar la comunicación en función de la respuesta que obtengamos.

Medible

En cada fase de la campaña, y comparando los resultados obtenidos con los objetivos previamente fijados, se puede controlar el desarrollo, analizar los beneficios, señalar errores para corregirlos y modificar la planificación para las siguientes etapas.

Ágil

Una acción de Telemarketing puede ponerse en marcha en cuestión de hora, y el ritmo de la campaña se va marcando en función de la respuesta obtenida y de las necesidades del cliente.

DESVENTAJAS QUE OFRECE EL TELEMERCATEO

- ✓ Falta de costumbre de uso de parte del consumidor
- ✓ Bloqueo de llamadas
- ✓ Alto costo de entrenamiento a los asociados
- ✓ Bases de datos costosas