

Taller para Verificadores de ventas en Contact Center

Objetivo del taller

Proporcionar a los verificadores de ventas la formación necesaria que les permita orientar a los/as agentes, especialmente cuando en sus escuchas detectan que la venta telefónica no ha sido válida por cuestiones diversas (no han recogido los datos necesarios, no han sabido provocar la formulación de confirmación por parte del cliente, no han seguido los protocolos oportunos a nivel de protección de datos o textos legales, etc.). Esto se hará:

- Revisando los aspectos metodológicos del seguimiento
- Evitando caer en errores asociados a la evaluación
- Estudiando cómo ha de ser un proceso de *feedback* en sus diferentes fases
- Desarrollando las habilidades precisas para acompañar los procesos de comunicación y seguimiento del desempeño telefónico asociado al proceso de cierre comercial

Contenidos

Módulo 1. Competencias profesionales de un "Verificador" como facilitador/a del trabajo de otras personas

- La capacidad de análisis y síntesis para la verificación de operaciones y la detección de aspectos del desempeño destacables
- La empatía para detectar y entender el punto de aprendizaje en el que se encuentra un/a agente/gestor/a y su potencial de desarrollo
- La capacidad de comunicación para orientar con claridad el desempeño de otras personas
- La asertividad para destacar puntos de mejora y trabajar en ellos desde un enfoque constructivo
- El control emocional ante las dificultades que se pueden presentar en el proceso de comunicación de una evaluación y las orientaciones de mejora
- La capacidad para motivar y crear un contagio emocional positivo

Módulo 2. Mi papel como evaluador

- Definición de variables susceptibles de evaluación en función de los objetivos de venta de la campaña/proyecto y destinatario del servicio: revisión de herramientas de monitorización
- Eliminación de posibles distorsiones en el proceso de evaluación
- La preparación de la comunicación vinculada a la evaluación

Módulo 3. La orientación profesional

- Estructura del proceso de *feedback*
- Características de un *feedback* eficaz
- Cómo transmitir las áreas de mejora y conseguir que se asegure una venta de calidad
- Cómo traducir las mejoras a conductas concretas observables
- Cómo hacer que tengan la seguridad de que el cliente ha comprendido bien los mensajes y que ellos/as han recogido los datos y confirmación necesarios para validar la venta
- Cómo tratar situaciones delicadas: la resistencia a la crítica, la incapacidad para comprender o para asimilar nuevos modos de hacer, el anclaje en hábitos, etc.
- Cómo abordar la vinculación del cierre de la venta de calidad con los objetivos e incentivos comerciales
- Técnicas de utilidad: moldeado y modelado

Módulo 4. El plan de acción

- Definición del plan de trabajo para la implantación de mejoras: objetivos, acciones, tiempos, herramientas
- Establecimiento del sistema de seguimiento
- Cómo despertar la implicación del receptor/a: el valor de los sistemas de autoevaluación
- Elementos de motivación ante los progresos

Duración y metodología:

Taller de 12 horas (día y medio).

Metodología práctica a través de casos en grupo y *roleplays* sobre escenarios reales de evaluación y *feedback*.

