



Argumentarios

El éxito de una campaña de telemarketing depende, en gran medida, del argumentario establecido. Un buen guión telefónico y el saber hacer del profesional tiene como resultado final una venta eficaz.

El argumentario es la herramienta que encauza las pautas de la conversación con el cliente en una venta.

De hecho en los últimos tiempos ha habido un cambio de filosofía: antes se pensaba que, para mejorar los ratios de venta por teléfono, era fundamental controlar las variables externas: ausencia de ruidos, calidad del sonido..., ahora se ha descubierto que son las propias conversaciones, la interacción entre el vendedor y el cliente las que determinan el aumento de las ventas.

Un buen argumentario es la clave y la esencia del Telemarketing

Elaboración

Usted nos expone sus objetivos, analizamos in situ parámetros y oportunidades y diseñamos un argumentario de venta o servicio, de acciones nuevas o ya implantadas en su empresa como:

- Captación de nuevos clientes
- Concertación de visitas
- Fidelización de clientes
- Recuperación de impagados
- Renovación de servicios
- Reclamaciones
- Actualizaciones de Base de datos
- Recuperación de bajas
- Reactivación de clientes inactivos

Elaboramos minuciosamente los argumentarios para cada producto o servicio y para cada cliente.

Diseñamos las plantillas, con la posibilidad de insertar su logotipo.

Se pueden realizar en diferentes formatos ya sea incluyendo imágenes, videos, sonido, diferentes tipos de preguntas, filtros de preguntas (como saltos de preguntas o de páginas), rotación de respuestas aleatoria, preguntas obligatorias, barra de progreso encuesta y organización y manipulación de dicha encuesta (posibilidad de impresión de la misma, generar un pdf etc.)

Guión

El argumentario implementa el guión a seguir por los agentes que son formados detalladamente para cada campaña ya que éste fundamental en cada llamada.

El número de encuestas y el número de preguntas por encuesta es ilimitado.

Las respuestas pueden ser recopiladas, vía mail, por enlace web, envío programado o recordatorio. También ofrecemos un servicio de personalización de email, acceso mediante claves para mayor

seguridad, cierre programado de la encuesta y control de número de respuestas por email así como redirección de encuestados.

El soporte sobre dudas metodológicas y asistencia en redacción y diseño de la encuesta puede ser realizado bien online, o por otras vías como la telefónica, o el email.

Puesta en común

Realizamos una puesta en común de dicho argumentario analizando las objeciones posibles de los clientes y determinando la forma de rebatirlas con el objetivo de potenciar al máximo el número de ventas.

Se proporciona un informe de resultados, en tiempo real, ya sea bien en formato impreso, como un informe cuestionario a cuestionario, mediante descarga en excel o a través de un informe detallado, con filtrado de respuestas (fecha) y gráficos interactivos.