

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| <b>PRÓLOGO</b> .....  | 9  |
| <b>CAPÍTULO 1</b>   |    |
| <b>TELÉFONO Y EMPRESA</b> .....   | 17 |
| 1.1. El teléfono como instrumento al servicio de la empresa   | 19 |
| 1.1.1. El salto al mundo empresarial .....  | 21 |
| 1.1.2. Estrategias más usuales del uso del teléfono en la empresa .....   | 23 |
| 1.2. Relación entre el uso del teléfono y el marketing .....  | 25 |
| 1.2.1. El concepto de intercambio y de utilidad .....   | 27 |
| 1.2.2. Los componentes básicos del marketing .....  | 30 |
| 1.2.3. Estrategia de producto .....   | 32 |
| 1.2.4. Estrategia de precio .....   | 34 |
| 1.2.5. Estrategia de distribución .....   | 35 |
| 1.2.6. Estrategia de comunicación .....   | 35 |
| 1.2.7. ¿Dónde situar la utilización del teléfono dentro de estas estrategias? .....                             | 36 |
| 1.3. Características especiales del uso del teléfono .....  | 38 |
| 1.3.1. Principales características .....  | 39 |
| 1.3.2. Los diez errores más comunes en el uso del teléfono en la empresa .....                                  | 43 |
| 1.3.3. Razones por las que las llamadas en frío pueden provocar el rechazo de quienes tienen que hacerlas ..... | 48 |
| 1.3.4. Actitud positiva para las llamadas en frío .....   | 50 |
| <b>CAPÍTULO 2</b>   |    |
| <b>PROCESO A SEGUIR EN LAS LLAMADAS EN FRÍO</b> .....   | 55 |
| 2.1. La importancia de los programas para las llamadas en frío  | 57 |

|  |    |
|--|----|
| 2.2. Las fases del proceso para el diseño de los programas para llamadas en frío ..... | 59 |
|--|----|

### **CAPÍTULO 3**

#### **ESTRATEGIA. ACTIVIDADES PREVIAS PARA LAS LLAMADAS ...** 61

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Estrategia antes de llamar .....  | 63 |
| 3.2. Búsqueda y selección de clientes .....  | 63 |
| 3.3. Creación de guiones sobre el producto .....                                       | 66 |
| 3.4. La preparación del entorno de trabajo .....                                       | 67 |
| 3.4.1. Preparación de los elementos del espacio de trabajo .....                       | 68 |
| 3.4.2. Normas básicas que deben conocer los demás componentes de la organización ..... | 72 |
| 3.5. Habilidades para la comunicación telefónica .....                                 | 73 |
| 3.5.1. La preparación de la voz .....  | 74 |
| 3.5.2. Las características de la voz .....   | 76 |
| 3.5.3. Entonación y elocución .....  | 80 |
| 3.5.4. Articulación y volumen .....  | 81 |
| 3.5.5. Conservación de la voz .....  | 82 |

### **CAPÍTULO 4**

#### **TÁCTICA. ACTIVIDADES DURANTE LAS LLAMADAS .....** 85

|   |    |
|---|----|
| 4.1. La técnica para la llamada en frío ..... | 87 |
| 4.2. La toma de contacto .....                | 88 |
| 4.2.1. Saludo .....                           | 89 |
| 4.2.2. Identificación .....                   | 92 |
| 4.2.3. Validación de la llamada .....         | 93 |
| 4.2.4. Motivo de la llamada .....             | 93 |
| 4.2.5. Frase de gancho .....                  | 94 |
| 4.3. Desarrollo de la conversación .....      | 95 |

|   |     |
|---|-----|
| 4.3.1. Inicio de la conversación .....  | 95  |
| 4.3.2. Lenguaje positivo .....          | 97  |
| 4.3.3. Enfrentamiento al rechazo .....  | 100 |
| 4.3.4. Preparación para el cierre ..... | 103 |
| 4.4. El cierre de la conversación ..... | 103 |
| 4.5. Cómo superar los filtros .....     | 104 |