CONCEPTOS DE VENTAS EN CALL CENTER / CONTACT CENTER / BPO

@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Nota: Espacio para logo o marca externa. El tamaño no debe superar el tamaño del logo SENA. **Eliminar este texto.**

Ventas en call center

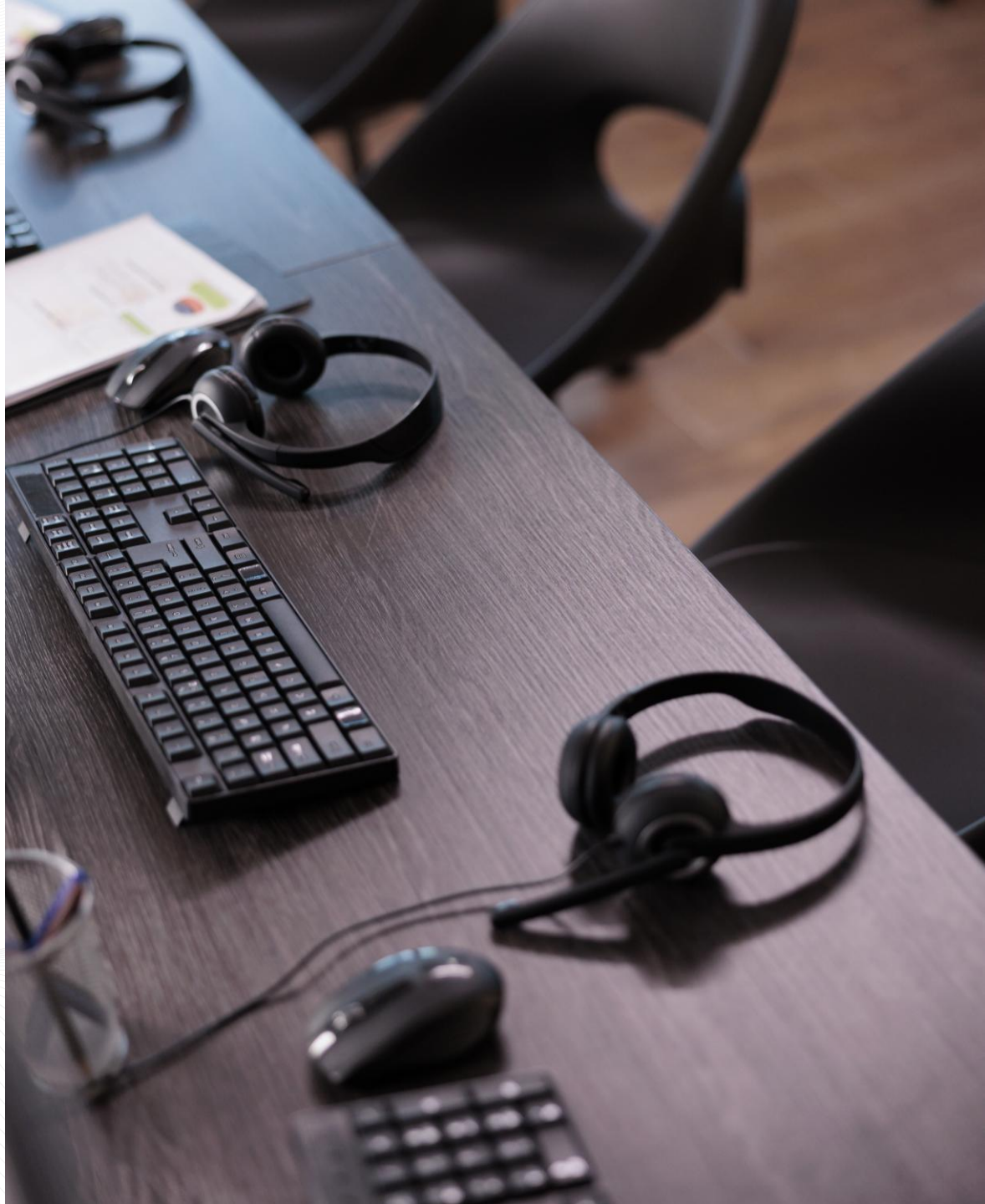
Proceso comercial realizado a través de canales no presenciales (voz, chat, email, WhatsApp), orientado a convertir interacciones en oportunidades de venta, fidelización o retención.

Venta outbound y inbound

Inbound: el cliente contacta (ventas por demanda).

Outbound: el asesor contacta al cliente (ventas proactivas).

📌 Muy común en campañas BPO de telecomunicaciones, banca y seguros.





Script de ventas

Guía estructurada que orienta al asesor durante la llamada, garantizando:

- Mensaje unificado
- Cumplimiento normativo
- Calidad en la atención

⚠️ Debe ser flexible, no mecánico.



Indicadores comerciales (KPI)

Métricas para evaluar el desempeño:

- Conversión
- Ventas efectivas
- Ticket promedio
- Contactabilidad
- Tiempo medio de llamada (AHT)
- Nivel de servicio (SL)

Manejo de objeciones más comunes

Objeción	Respuesta estratégica
“Está muy caro”	Resaltar valor y beneficios
“No tengo tiempo”	Ofrecer brevedad y respeto
“Lo pensaré”	Generar urgencia controlada
“No confío”	Brindar respaldo y garantías





COMPETENCIAS CLAVE DEL ASESOR BPO

- ❑ Comunicación efectiva
- ❑ Escucha activa
- ❑ Empatía
- ❑ Orientación a resultados
- ❑ Cumplimiento de calidad y normatividad

Actividad

1. **El grupo se divide en equipos; cada equipo recibe una técnica de venta:**

- AIDA (Atención, Interés, Deseo, Acción).
- SPIN Selling (Situation, Problem, Implication, Need-payoff).
- Venta consultiva.
- Cross-selling y up-selling.

2. **Cada equipo lee un texto corto sobre la técnica asignada y elabora un mapa conceptual que responda:**

¿En qué consiste la técnica?
¿En qué tipo de venta se usa?
¿Cómo ayuda a gestionar objeciones?

3. **Luego, cada equipo diseña un mini script de máximo 10 líneas aplicando su técnica a un producto o servicio definido por el instructor (ej.: seguro, plan de datos, servicio de TV, etc.).**

4. **Se realiza una galería: los equipos presentan su técnica y su script; el resto del grupo hace preguntas y da retroalimentación.**

GRACIAS

@SENAcomunica

www.sena.edu.co

Líneas de atención al ciudadano, empresarios y PQRS:
Bogotá: +(57) 601 736 60 60
Línea gratuita resto del país: 018000 91 02 70
Línea nacional: +(57) 601 546 15 00