

Visión general del proceso de ventas Contact Center

Rol del agente omnicanal
(Formación SENA)

Proceso de ventas en Contact Center

- • Proceso integral, secuencial y omnicanal
- • Capta, asesora, persuade y fideliza
- • Garantiza experiencia consistente
- Cliente → Atracción → Contacto →
Diagnóstico → Oferta → Cierre → Postventa
→ Fidelización

Rol del agente omnicanal

- • Actor clave del proceso de ventas
- • Ejecuta y gestiona cada etapa
- • Adapta su comunicación según el canal
- • Representa la imagen de la empresa

Atracción del cliente (Preventa)

- Objetivo: Generar interés y contacto inicial
 - Campañas digitales
 - Redes sociales
 - Correos promocionales
 - Formularios web
 - Chatbots
- Rol del agente:
 - Responder contactos
 - Gestionar leads
 - Mantener coherencia comercial

Contacto y recepción

- Objetivo: Establecer comunicación efectiva
- Canales:
 - • Llamada
 - • Chat
 - • Redes sociales
 - • Correo
- Rol del agente:
 - • Saludo profesional
 - • Identificación
 - • Validación de datos
 - • Registro en CRM

Diagnóstico de necesidades

- Objetivo: Comprender al cliente
 - Escucha activa
 - Preguntas abiertas y cerradas
 - Identificación de necesidades
- Rol del agente:
 - Analizar información
 - Personalizar atención
 - Detectar oportunidades

Presentación de la oferta

- Objetivo: Proponer una solución adecuada
 - Producto o servicio
 - Beneficios y valor agregado
 - Condiciones comerciales
- Rol del agente:
 - Ajustar discurso al canal
 - Explicar claramente
 - Venta consultiva

Gestión de objeciones

- Objetivo: Superar dudas y resistencias
- • Precio
- • Confianza
- • Comparación con competencia
- Rol del agente:
 - • Escuchar activamente
 - • Argumentar con claridad
 - • Actitud empática

Cierre de la venta

- Objetivo: Lograr la decisión de compra
- • Confirmación
- • Validación de condiciones
- • Registro del cierre
- Rol del agente:
 - • Confirmar compra
 - • Guiar pago o contratación
 - • Cumplir protocolos





Postventa

- Objetivo: Garantizar satisfacción
 - Confirmaciones
 - Seguimiento
 - Resolución de dudas
- Rol del agente:
 - Enviar confirmaciones
 - Brindar soporte
 - Registrar retroalimentación

Fidelización

- Objetivo: Mantener relación comercial
- • Cross selling
- • Upselling
- • Programas de lealtad
- Rol del agente:
 - • Contacto activo
 - • Nuevas soluciones
 - • Experiencia positiva

Rol del agente por canal

-  Llamada: Comunicación clara y cierre efectivo
-  Chat: Respuestas rápidas y precisas
-  Redes: Lenguaje empático y reputación
-  Correo: Redacción formal y seguimiento

Enfoque integral del agente omnicanal

- • Centraliza información del cliente
- • Mantiene coherencia del mensaje
- • Asegura continuidad de la experiencia
- • Representa la marca

Conclusión

- El agente omnicanal no solo vende:
 - • Gestiona relaciones
 - • Construye confianza
 - • Garantiza experiencia consistente
- Clave en el éxito del Contact Center