



# 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](http://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