

Telemarketing



O curso de **telemarketing** tem por objetivo o desenvolvimento das competências básicas para o trabalho, sem finalidade profissional específica. Ao realizar este curso, o aluno terá noções básicas e essenciais de telemarketing, passando a conhecer as técnicas utilizadas pelos operadores de telemarketing. Aprenderá a lidar com objeções e como aprimorar a comunicação por telefone, além de aprender a elaborar seu próprio roteiro de trabalho e a desenvolver a postura profissional correta para um operador de telemarketing.

Ficha Técnica

Carga horária média: Carga horária média: 16 horas

Pré-requisitos: Noções básicas de informática e nível de escolaridade básico (o curso tem certos termos de linguagem, que exige certo grau de escolaridade para que seja compreendido).

A quem se destina: A qualquer pessoa que estiver interessada em desenvolver as competências básicas necessárias para exercer a profissão de operador de telemarketing e aprimorar as técnicas de telecomunicações.

Técnicas Didáticas: 1 simulador e 1 apostila.

Conteúdo do curso:

Lição 01 – Introdução ao Telemarketing: esta é uma lição teórica, que mostra a história do telemarketing que introduz o aluno no ambiente desta profissão.

Lição 02 – Perfil do Profissional de Telemarketing: Nesta lição o aluno aprenderá a desempenhar as qualidades necessárias que o ajudarão a obter o perfil de um profissional de telemarketing.

Lição 03 – Tipos de Telemarketing: esta lição apresenta os 2 tipos de telemarketing (ativo e receptivo) e apresenta exemplos de como trabalhar com estes dois setores da profissão.

Lição 04 – O Processo de Comunicação: Nesta lição, o aluno aprenderá como a comunicação deve ser precedida, além de ter uma clara ideia da importância da voz, ser eficiente no uso do telefone e manter uma postura correta durante o trabalho.

Lição 05 – O Processo de Vendas: nesta parte do curso, o aluno conhecerá os diversos procedimentos de vendas e aprenderá a utilizar várias técnicas de procedimento de vendas utilizadas por operadores em todo o mundo.

Lição 06 – Elaboração do Script e Roteiro: esta lição informa, passo a passo, como elaborar um roteiro de vendas, incluindo a apresentação, a sondagem (busca de informações), argumentos e benefícios e fechamento, mostrando ao aluno como realizar cada um destes passos.

Lição 07 – Eficiência na Utilização do Telefone: nesta lição o aluno aprenderá a ser eficiente no telefone praticando a escuta ativa, e saberá como melhorar sua eficiência no telefone por cuidar da linguagem, audição, da postura corporal. Tudo isto explicado de forma clara e com diversas dicas úteis e exemplos.

Lição 08 – Compreendendo as Preocupações do Cliente: esta é uma lição do curso em que se trata mais da parte psicológica. É explicada a forma de pensar dos clientes e como o operador pode vencer estas barreiras para proceder as vendas no telemarketing.

Lição 09 – Passos Para a Superação de Objeções: esta lição mostrará diversas dicas que o aluno poderá utilizar em seu dia-a-dia no trabalho de tele operador para responder as objeções, ou seja, as desculpas, as dificuldades ou qualquer barreira que possa aparecer durante a conversa pelo telefone.

Lição 10 – A Importância da Automotivação: esta lição traz um enorme incentivo ao aluno que deseja ingressar nesta nova profissão e mostra diversas técnicas e conselhos que podem ser adotados pelo profissional para manter sempre uma autoestima e uma automotivação muito boa.

Lição 11 – Call Center: nesta lição o aluno aprenderá sobre o conceito de call center, o que é, o que é feito em um call center e conhecerá alguns dos equipamentos que são utilizados nestes centros.

Lição 12 – Conduta Ética e o Papel do Profissional de Telemarketing: na lição final do curso, o aluno terá algumas informações sobre a importância da conduta ética para o exercício da função de Operador de Telemarketing.