

### O Telemarketing como Apoio às Vendas

#### **Objetivos Gerais:**

Neste curso os formandos terão uma visão como o telemarketing (ativo e recetivo) é uma das principais ferramentas para aumentar as vendas. O telefone deve ser utilizado para agendamento de visitas/ reuniões e não para convencer o cliente em comprar (como muitos fazem), porque desta forma, o vendedor será muito mais produtivo e incisivo nas necessidades do cliente.

#### **Objetivos Específicos:**

No final da formação os formandos ficarão aptos a:

- Como atender corretamente o cliente ao telefone;
- Lidar com a reação dos clientes do outro lado da linha;
- Fechar uma venda;
- Superar as objeções do cliente;
- Acalmar o cliente;
- Planear sua argumentação;
- Preparar um roteiro de abordagem.

#### **Destinatários:**

Este curso é dirigido a todos os profissionais que desejam ampliar os seus conhecimentos ou que procurem uma oportunidade de emprego dentro da área.

#### **Carga Horária:**

18 Horas

#### **Conteúdo Programático:**

##### **Módulo I – Breve definição e histórico do Telemarketing**

- Introdução;
- Vantagens do Telemarketing;
- A venda pessoal e o telemarketing;
- Elementos básicos para se trabalhar com Telemarketing;
- Definição de Marketing;
- O Marketing Direto;
- A Escada de Encantamento do Cliente;
- Exercícios práticos.

### Módulo II – Call Center

- Normas e Regras de uma Central de Relacionamento;
- Estilos de Operação;
- Como Falar Corretamente?;
- Como Ouvir Corretamente;
- Os erros comuns da Comunicação;
- Como acalmar um cliente insatisfeito;
- Necessidades Atendidas e Desejos Satisfeitos;
- Exercícios práticos.

### Módulo III – Para Saber Vender -Conhecimento de Produtos/Serviço

- ✓ A Argumentação;
- ✓ Como superar objeções;
- ✓ Como Fechar Vendas;
- ✓ Técnicas de Operação;
- ✓ Diferença entre Ouvir e Escutar;
- ✓ Agilidade Mental;
- ✓ Atendendo Reclamações;
- ✓ A arte de falar bem;
- ✓ Exercícios práticos.

### Módulo IV – Identificando os tipos de clientes

- ✓ O perfil do candidato a Operador de Telemarketing;
- ✓ Espaços e Instalações de uma Central de Atendimento;
- ✓ Funções do Operador de Telemarketing;
- ✓ O Telemarketing para Vendas;
- ✓ Identificando os tipos de clientes;
- ✓ Palavras que fecham a venda;
- ✓ O controlo da pós-chamada;
- ✓ Caso de Estudo.