

Venda de Serviços por Telefone

Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes das seguintes competências: os métodos, técnicas e skills necessários para aumentar o volume de vendas através do telefone.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes deverão ser capazes de reconhecer a importância do telefone como pilar da ação Comercial, comunicar eficazmente através do telefone, adotando um conjunto de técnicas e princípios, tendo por objetivo aumentar o volume de vendas através deste canal de venda.

Destinatários

Este curso destina-se a vendedores, técnico-comerciais, profissionais de back-office, profissionais de telemarketing e todos aqueles os que necessitem fazer vendas por telefone.

Carga Horária

6 Horas

Conteúdos

1. A importância do telefone enquanto pilar da acção comercial
 - O telefone como instrumento privilegiado de contacto com o cliente
 - Desmistificar os conceitos de Telemarketing e vendas por telefone
2. Saber comunicar
 - A importância da orientação para o cliente
 - Técnicas para criar condições que potenciem oportunidades de negócio
 - Competências técnicas e comerciais a desenvolver no âmbito da venda por telefone
 - Distinguir necessidades de expectativas
 - A arte de colocar questões
 - Os diferentes tipos de perguntas e os seus objetivos
 - A comunicação enquanto interação
 - Como se tornar persuasivo
 - Comunicação Verbal e Não Verbal: erros a evitar
 - Técnicas para transmitir confiança, salvaguardando uma imagem positiva da empresa
 - Técnicas de Recolha da informação necessária à elaboração da proposta
 - A Importância da escuta ativa
 - Desenvolver a argumentação
 - Características de um argumento adequado

- Saber implicar o cliente através de reformulações e perguntas de controlo
 - Resposta a dúvidas e superar objeções
3. Início de uma venda por telefone
- Abertura de uma ação de Outbound:
 - Provocar o desejo de ser recebido
 - Antecipar objeções
 - Técnicas para responder às objeções dos contactos iniciais
 - A ultrapassagem da barreira da secretária
 - A passagem de uma situação de atendimento para uma ação de venda por telefone
 - Comportamentos a adotar e a evitar durante o contacto telefónico
4. O fecho da venda
- Saber identificar os indícios de compra e aplicar as técnicas de fecho
 - Estilo Persuasivo Vs. Estilo Agressivo
 - Técnicas para lidar com a recusa do Cliente
 - Fidelizar pelo telefone