

Técnicas de Vendas por Telefone

Objetivos Gerais

Curso pretende dotar os participantes dos 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

18 horas

Conteúdo

1. A importância do telefone enquanto pilar da ação 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