

### Televendas – Vendas Ativas por Telefone

#### Objetivos Gerais

No final do curso, os participantes terão melhorado a sua eficácia e produtividade ao telefone, sabendo qualificar um ficheiro de *prospects*, marcar entrevistas e efectuar vendas através do telefone.

#### Objetivos Específicos

#### Destinatários

- Vendedores;
- Técnico-comerciais;
- Colaboradores da área de Telemarketing e todas as pessoas que, de algum modo, utilizam o telefone para vender ou fazer prospeção.

#### Carga Horária

18 horas

#### Conteúdo

- 1. As técnicas de comunicação telefónica**
  - O contacto telefónico: expressões essenciais
- A arte de colocar questões e a recolha de informação
- A identificação de expectativas e motivações
  - A escuta ativa ao telefone
- 2. Como realizar os contactos telefónicos**
  - Organizar a ação: ficheiro e guião de entrevista
- Ultrapassar as barreiras
- Detetar o bom interlocutor
- Qualificar os prospectos
- Responder às objeções específicas suscitadas pelos contactos de prospeção
- Provocar o desejo de ser recebido
  - Manter a iniciativa dos contactos
- 3. A venda por telefone**
  - Controlar os diferentes tipos de venda por telefone

- Obter as informações necessárias para vender
  - Desenvolver a argumentação
  - Responder às dúvidas e superar as objeções
  - Fechar a venda e obter a confirmação escrita
  - Alargar as vendas
    - Venda complementar
    - Venda de substituição
    - Venda adicional
    - Venda promocional
      - O caso particular de negociação do preço
- 4. Assegurar o seguimento das acções**
- Estabelecer um plano de seguimento
  - Fidelizar pelo telefone
  - Relançar os clientes “adormecidos”
  - Reativar as propostas pendentes
- 5. Casos particulares**
- Motivar os clientes para participar nas acções comerciais, explorar os contactos efetuados e substituir o comercial junto de certos clientes
- 6. Pôr em prática acções de telemarketing**
- Definir objetivos realistas e escolher os métodos adequados
  - Os instrumentos a utilizar para reforçar a eficácia dos contactos telefónicos