

## 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 do Curso 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.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

18 Horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

## 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.

### Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.