

## CALL CENTERS E AS VENDAS POR TELEFONE

### Objetivos Gerais

Dotar os participantes de conhecimentos, técnicas e instrumentos, que aumentem a sua eficácia e eficiência nas vendas por telefone.

### Objetivos Específicos

No final da acção os formandos serão capazes de:

- Identificar os melhores comportamentos e procedimentos no atendimento telefónico personalizado
- Identificar os domínios principais em televendas
- Escolher os procedimentos mais adequados a cada contexto da acção
- Encerrar a venda de forma técnica e profissional
- Reagir às situações difíceis de forma correcta e controlada
- Dominar as diferentes fases do processo de venda.

### Destinatários

- Gestores e coordenadores de grupos de trabalho.
- Técnicos e profissionais de call centers.
- Vendedores e técnicos de vendas.

### Carga Horária

18 horas

### Conteúdo

#### **1. O poder do telefone**

- Considerações básicas sobre a comunicação ao telefone
- Comportamentos desejáveis / inaceitáveis ao telefone

#### **2. Domínios essenciais em televendas**

- A personalidade do vendedor
- O conhecimento do produto
- O contacto com o cliente

### 3. Contextos de acção

- Antes de iniciar a chamada
- Durante a chamada
- Após a chamada

### 4. O fecho da venda

- O aperto-de-mão telefónico
- Receber a mensagem
- Oferecer ajuda

### 5. Formas de agir em momentos difíceis

- Clientes difíceis
- Momentos inconvenientes

### 6. Passos das venda

- Determinar as necessidades do cliente
- Recomendação
- Ultrapassar resistências à venda
- Fechar a venda