

### Vender Ativamente através do Telefone (Televendas)

#### Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes dos métodos, técnicas e competências necessários para aumentar o volume de vendas através do telefone.

#### Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos ficarão aptos a:

- Reconhecer o atendimento telefónico como uma ferramenta de marketing e vendas;
- Identificar as particularidades da relação telefónica;
- Gerir situações de potencial conflito;
- Saber lidar com objeções e reclamações;
- Comunicar eficazmente através do telefone, adotando um conjunto de técnicas e princípios, com o objetivo de aumentar as vendas através deste canal.

#### Destinatários

Este Curso destina-se a vendedores, técnico-comerciais, profissionais de back-office, profissionais de telemarketing, profissionais que necessitem fazer vendas por telefone e público em geral.

#### Carga Horária

18 Horas

#### Conteúdo Programático

##### **Módulo I - A Importância do Telefone na Ação Comercial**

- O telefone como instrumento privilegiado de contacto com o cliente
- Desmistificar os conceitos de Telemarketing e vendas por telefone

##### **Módulo II - A Comunicação Telefónica**

- A importância da orientação para o cliente
- A passagem de uma situação de atendimento para uma ação de venda por telefone
- Competências técnicas e comerciais a desenvolver no âmbito da venda por telefone
- Técnicas para transmitir confiança

- Técnicas de recolha da informação necessária à elaboração da proposta
- A arte de colocar questões (os diferentes tipos de perguntas e os seus objetivos)
- Erros a evitar: Comunicação verbal e não verbal
- Como se tornar persuasivo
- Distinguir expectativas de necessidades
- A importância da escuta ativa
- Saber implicar o cliente através de reformulações e perguntas de controlo
- Resposta a dúvidas e superar objeções

### **Módulo III - Início da 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 passagem de uma situação de atendimento para uma ação de venda por telefone
- Comportamentos a evitar
- Comportamentos a adotar

### **Módulo IV - 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