

## **Curso prático**

### **“Vendas, Atendimento ao Cliente, Telemarketing e Tele-atendimento”**

**CARGA HORÁRIA 09 HORAS**

#### Objetivos:

- Orientar sobre o uso adequado das técnicas de vendas por telefone;
- Instruir quanto à utilização da fala e linguagens adequadas ao tipo de produto e perfil do cliente;
- Analisar e adequar posturas comportamentais que atrapalham o processo de venda.

#### Metodologia

- Aula expositiva dialogada
- Dinâmicas
- Exercícios e atividades
- Observação do trabalho

#### Tópicos a serem abordados

- Conceitos Básicos do Telemarketing
- Técnicas de Comunicação e Linguagem - Voz e Fala
- Etapas do processo de Televendas (Pré-venda, Abordagem, Apresentação, Objeções, Fechamento, Pós-venda)
- Saber ouvir e fazer perguntas: A base do Telemarketing
- Negociação
- Como superar objeções

#### **12-INSTRUTORES/CONSULTOR:**

*Profissionais com habilidade em gestão de pessoas, com ampla experiência em técnicas de negociação, marketing e vendas*