

OPERADOR DE TELEMARKETING

***Plano Instrucional**

Curso	Operador de telemarketing
Mercado de Trabalho:	Escritórios em geral, secretarias, comércio.
Cursos Afins:	Logística empresarial, técnico em administração.
Total de Horas:	15 hs (1 /5 meses)
Objetivos: Formar profissionais aptos a atuar em atendimento ativo, como vendas de produtos e serviços por telefone (bancos e empresas de telecomunicações) ou em atendimento receptivo, recebendo contato de clientes (sac, help-desk, informações etc). O curso amplia as possibilidades de inserção profissional e de geração de benefícios para o profissional e para a sociedade.	
Conteúdo Programático: OPERADOR DE TELEMARKETING <ul style="list-style-type: none">• Formas e técnicas de comunicação:• Postura ao falar;• Entonação de voz;• Saber ouvir;• Utilização de técnicas de persuasão;• Como lidar com situações difíceis;• Cliente Insatisfeito;• Cliente irritado;	

- Cliente mal-educado;
- Cliente Insistente;
- Código de Ética do Telemarketing;
- Terceirização do Telemarketing;
- Call Center, Telemarketing Ativo/Passivo (script);
- Sistemas 0800, 0900, 0300 e 0500;
- Área de atuação do Telemarketing:
- Vendas;
- Serviços;
- Produtos;
- Atendimento;
- Fidelização;
- Retenção do Cliente;
- Pesquisas;
- SAC;
- Help-Desk;
- **Trabalho de desenvolvimento prático:** o aluno simulará vendas ao telefone.