HS

HIGH SKILLS

Formação e Consultoria

www.highskills.pt

Master a Distância

Telemarketing - Comunicação Eficaz para Otimização das Vendas

ANGOLA | CABO-VERDE | MOÇAMBIQUE | PORTUGAL | SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE

Duração Total

30 Horas

Das 09h00 às 12h00

Destinatários

* Profissionais de Telemarketing, com ou sem formação superior, que exerçam funções de atendimento ao cliente, vendas, promoção e Marketing Direto, em transição para funções de Call Center;
* Profissionais das áreas da gestão, administração, que pretendam gerir equipas em contexto de Call Center;
* Outros profissionais das áreas do Marketing, Comunicação e Dep. Comercial.

Pré-Requisitos

- 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.

Objetivos Gerais

Nos últimos 40 anos, o Telemarketing tem vindo a assumir uma relevância crescente, impactando diretamente nos resultados comerciais das organizações, quer pelo nível de eficácia comprovado, que é obtido pelo contacto direto com potenciais clientes (Marketing Direto), quer pela oportunidade reconhecida na geração de leads qualificados para negócios.

A equipa de vendas é um dos mais importantes ativos das organizações, lidando diretamente com o público, antes e depois das vendas, pelo que é necessário investir na formação contínua destes recursos humanos a fim de manter clientes atuais e aumentar o número de clientes fidelizados e evangelizados.

O Master em Telemarketing – Comunicação Eficaz para Otimização das Vendas surge da necessidade de formar estes quadros no sentido de lhes conferir hard skills e soft skills para alavancar os resultados das vendas.

Objetivos Específicos

No final do curso os participantes saberão:

* Compreender o processo de atendimento e de suporte ao cliente, pré e pós-venda;
* Identificar diferentes tipos de clientes e diferentes tipos de abordagem;
* Desenvolver técnicas de negociação e vendas ativas e recetivas, na promoção de produtos e serviços;
* Fechar uma venda, superando as objeções do cliente;
* Criar um guião de Telemarketing funcional;
* Desenvolver técnicas de argumentação e de gestão de conflitos;
* Falar e ouvir corretamente no contexto do atendimento telefónico;
* Lidar com reclamações;
* Identificar e evitar erros comuns no processo de comunicação;
* Utilizar ferramentas de apoio à atividade.

DISMAS044

Conteúdos programáticos

Metodologia

Este curso tem como objetivo promover um ambiente interativo entre o formador e o grupo bem como entre todos os formandos.

Neste sentido recorre a uma abordagem dos conteúdos programáticos através da utilização de métodos e técnicas pedagógicas diversificadas.

Em todos os módulos são utilizados os métodos Expositivo, Demonstrativo e Ativo, com grande ênfase em Análise de Casos Reais e Exercícios Práticos.

Módulo 0 – Apresentação da Plataforma e Métodos de Utilização

Módulo I – Introdução ao Telemarketing

- Enquadramento e desenvolvimento;
- Vantagens associadas à prática do Telemarketing nas organizações;
- Marketing Direto – conceitos e planeamento estratégico;
- A Escada de Encantamento do Cliente;
- Soft Skills e Hard Skills de um operador de Telemarketing;
- Espaços e instalações de uma Central de Atendimento;
- Upselling e cross-selling em Telemarketing;
- Telemarketing ativo e recetivo.

Módulo II – Operação em Call Center

- Call Center vs. Contact Center;
- Normas e regras de uma Central de Relacionamento;
- Ouvir, falar, escutar;
- Tipos e perfis de clientes;
- Diagnóstico de necessidades;
- Abordagem inicial, reformulação, resolução e despedida;
- Erros comuns da Comunicação;
- Gestão de reclamações e conflitos;
- Conceitos de psicologia aplicados às vendas e processo de tomada de decisão;
- Controlo pós-chamada;
- Exercícios práticos.

Módulo III – Simulação

- Criação de um roteiro/ script de Telemarketing;
- Adequação de tom de voz e postura corporal;
- Técnicas de suporte e retenção;
- Padronização e controlo;
- Erros frequentes e improviso;
- Software e ferramentas de apoio;
- Atualização da base de clientes e gestão de dados;
- Métricas e indicadores de desempenho;
- Avaliação

www.highskills.pt geral@highskills.pt
PT +351 217 931 365 | **AO** +244 941 126 090 | **MZ** +258 841 099 522 | **CV** +238 924 20 25 | **STP** +239 999 25 15

Equipa de Formação

Dra. Mónica Lário

Habilitações Académicas

Mestrado em Comunicação e Media;
Licenciatura em Marketing e Comunicação Empresarial;
Pós-Graduação em Neuromarketing para os Negócios;
Certificação Google em Google Analytics;
Certificação Google em Google Ads;
Formação em Advanced Analytics and Optimization;
Cambridge English C1 Certification;

Experiência Profissional

Docente de Neuromarketing no Instituto Superior de Leiria;
Consultora de Marketing para câmaras municipais;
Consultora em Marketing em projetos de Ação Social/ outras entidades públicas;
Formadora e E-Formadora de Marketing e Marketing Digital para empresas [Portugal, Angola, Moçambique, Cabo Verde];
Brand Manager e gestora de marcas e PDVs.

Percurso Profissional:

Consultora, Docente e Formadora de Marketing, Neuromarketing e Marketing Digital, com formação superior nas áreas do Marketing, da Comunicação Digital e do Neuromarketing aplicado à otimização das vendas.

Experiência consolidada em criação de marcas de moda (Barn of Monkeys) e de tecnologias de informação (La Redoute.io), otimização da estratégia sensorial em pontos de venda físicos e criação e otimização de pontos de venda virtuais.

Atualmente exerce como consultora para entidades públicas e privadas na área do Marketing, e como docente/ professora e formadora no ensino superior e entidades de formação de renome nacional e internacional, em inglês e em português.

DISMAS044

High Skills
Formação e Consultoria, LDA
Avenida de Berna, nº 11, 8º
1050-040 Lisboa, Portugal
Nº fiscal: 513 084 568

Condições

Caso tenha mais do que dois participantes consulte-nos para conhecer as nossas vantagens empresariais!

A inscrição só fica confirmada após emissão da fatura pró-forma/fatura final e o pagamento da mesma.

O pagamento da fatura terá que ser realizado por transferência Bancária até 3 semanas antes do início do curso de forma a garantir a sua inscrição.

Cancelamentos e Não Comparências

O(s) formando(s) poderão cancelar a sua inscrição até 6 dias úteis antes da data de início do curso.

O(s) formando(s) poderão fazer-se substituir por outro(s) participante(s), devendo comunicar a alteração até 5 dias úteis antes do início do curso.

A sua não comparência do(s) formando(s) no dia de início da formação não dará lugar ao reembolso do valor da inscrição e será cobrada na sua totalidade.

Nome do curso: Master a Distância de Telemarketing - Comunicação Eficaz para Otimização das Vendas

Carga Horária: 30 Horas
Horário: 09h00 às 12h00
Duração: 10 Dias
Local: Plataforma

As nossas formações incluem:

- ✓Material Pedagógico
- ✓Certificado de Formação reconhecido

Valor Total - 620,00€
Nota: todos os pagamento são realizados em euros ou dólares por transferência bancária pois a High Skills é um entidade Portuguesa.

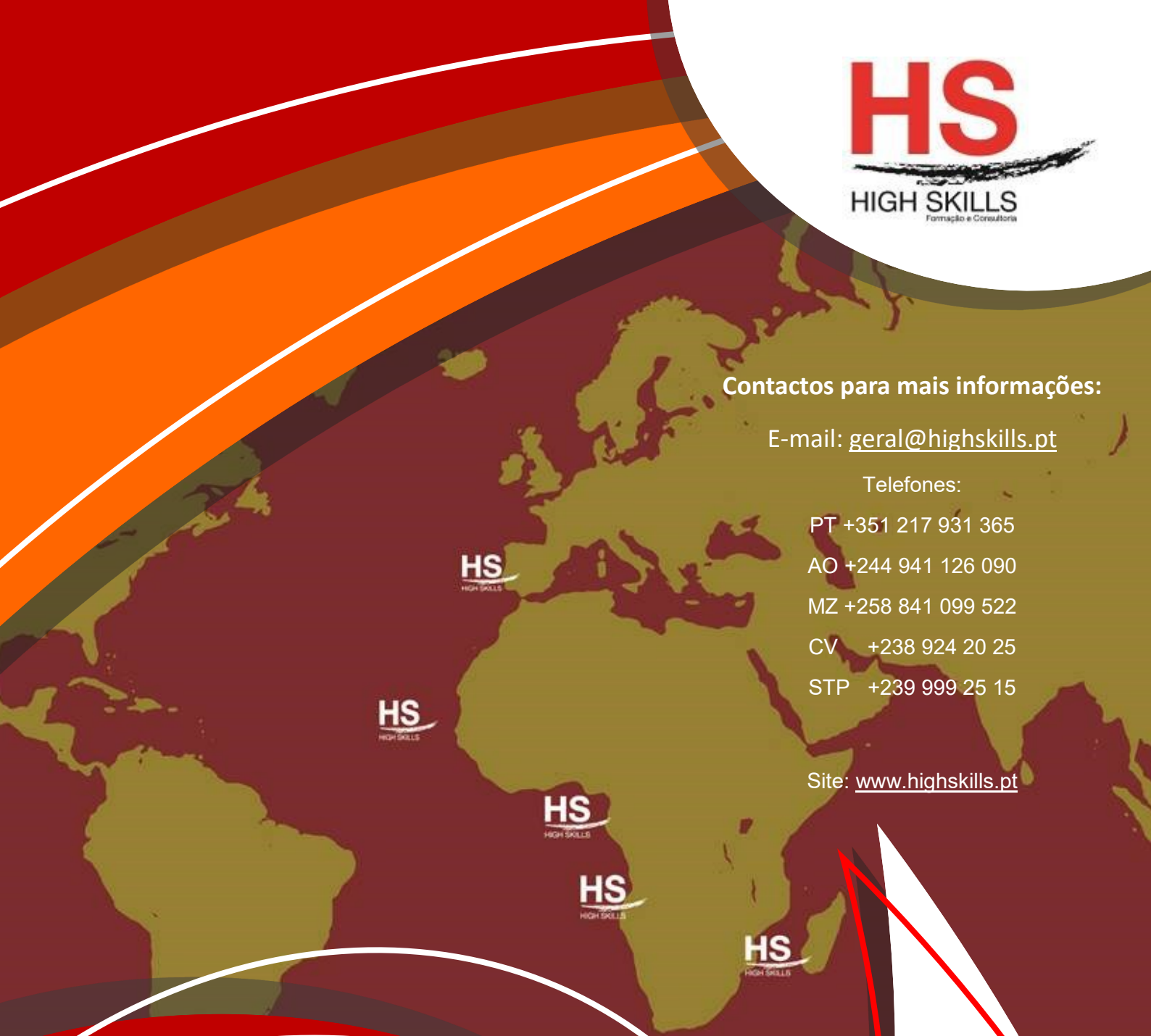
DADOS DE TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA

Banco: CGD—Caixa Geral de Depósitos
Nº Conta: 011361-530
NIB: 0035 0259 00011361530 70
IBAN: PT50 0035 0259 00011361530 70
SWIFT: CGDIPTPL

Contatos para obter mais informações ou se inscrever:
E-mail: geral@highskills.pt
Telefones: PT +351 217 931 365
AO +244 941 126 090
MZ +258 841 099 522
CV +238 924 20 25
STP +239 999 25 15
Site: www.highskills.pt

DISMAS044

HIGH SKILLS
Formação e Consultoria



Contactos para mais informações:

E-mail: geral@highskills.pt

Telefones:

PT +351 217 931 365

AO +244 941 126 090

MZ +258 841 099 522

CV +238 924 20 25

STP +239 999 25 15

Site: www.highskills.pt

DGERT ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

ANGOLA | CABO-VERDE | MOÇAMBIQUE | PORTUGAL | SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE