

Tema para curso aberto e in company

Comunicação & Gestão Estratégica para o Call Center

Conteúdo Programático:

- Introdução ao mercado: marketing, marketing direto e o telemarketing
- Principais aplicações e vantagens do telemarketing
- Visão de sistema: planejamento, execução e controle
- Estilos de operação
- Como planejar ações de telemarketing
- Como vender benefícios e o diferencial competitivo
- A importância da argumentação planejada
- O desenvolvimento de roteiros e scripts (receptivo e ativo)
- Fechamento por alternativas
- O trabalho de objeções
- Os princípios da comunicação
- Voz, fala linguagem e audição
- Práticas vivenciais de atendimento e venda

Carga-horária sugerida: 8 ou 16 horas