



TELEMARKETING MODERNO: SUCESSO EM ATENDIMENTO E VENDAS

Técnicas para os desafios da venda eficaz por telefone e outros meios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Capacitar e proporcionar aos profissionais participantes deste programa, informações e conhecimento das melhores técnicas de desenvolvimento de habilidades para vender/atender/prestar suporte com eficiência por telefone e outros meios.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Introdução ao Televendas – Telemarketing

- O que é vender;
- O que é televendas;
- O que é telemarketing;
- Vantagens;

Ser vendedor

- Competências;
- Desafios;
- Agilidade Mental;
- Criatividade;
- Postura Profissional;
- O Vendedor como auto-gestor;

Tipos de Clientes – Identificando personalidades

Produto – Importância do Entendimento para o Sucesso em Vendas

Planejamento - Aprenda a controlar sua carteira de clientes

Pesquisa e Prospecção – Aprenda a criar mais oportunidades de vendas

Comunicação Eficiente

- Regras positivas de atitudes;
- Erros que não podem ser cometidos ao falar ao telefone;
- Exercícios Comportamentais;
- Expressões/Vocabulário;
- Vícios de Linguagem – Como evitá-los?
- Assertividade e Coerência no discurso;
- Técnicas de Conduta Verbal;
- Chats online – interface crucial.

Engenharia de Vendas – o que é?

Processos da Venda

- Apresentação Pessoal
- Propósito
- Confiança
- Sondagem – Aberta/Fechada
- Objeções
- Fechamento

Técnicas de Vendas por Telefone

- Perguntas Abertas
- Perguntas Fechadas
- Criando Interesse e Despertando Interesse do Seu Cliente
- Scripts – sim ou não?
- Apresentando os benefícios - técnicas
- Vencendo objeções
- Negociação – troca – cliente feliz
- Técnicas de fechamento

Pós-Venda

DINÂMICA

PÚBLICO-ALVO

Profissionais de vendas, atendentes e consultores que almejam desenvolver e/ou

aprimorar as técnicas de vendas por telefone e outros meios , obtendo cada vez mais

sucesso e eficácia no processo de venda.

CARGA HORÁRIA – 08 horas

Opção 1 - 04 encontros durante a semana - segunda a quinta – das 19h30min às 21h30min; (VERIFIQUE TURMA COM A COORDENAÇÃO)
--

Opção 2 - 02 encontros aos sábados – das 9h30min às 13h30min –
INSCRIÇÕES ABERTAS

Vagas: 15 alunos/turma

Investimento:R\$140,00

Consultores: Profa. Paula Dias (Progr.Geral) – Prof. Sérgio Ivanchuk (MKT e Criatividade)

Supervisão Geral: Prof. Renato Almada Alonso

Tel. (11) 2165.1328

Email: cursos@seprosp.org.br

Turmas disponíveis e inscrições online: www.seprosp.org.br - cursos

Local do Curso: SEDE SEPROSP – Rua Prof. Tamandaré Toledo, 69 – 3º Andar – Entre a Rua Joaquim Floriano e a Rua Tabapuã - Prédio Corporate - Itaim Bibi – São Paulo - SP

Currículo dos Professores:

CURSO – TELEMARKETING MODERNO – SUCESSO EM ATENDIMENTO E VENDAS

PROFA. PAULA CRISTINA DIAS

Consultora especializada em telemarketing e atendimento, com 18 anos de experiência em diversos produtos e

serviços de vários segmentos. Gerenciou com sucesso equipes de vendas em todo o território nacional. Especialista

em motivação e treinamento de equipes de telemarketing ativo e receptivo. Ampla vivência em treinamento para

equipes comerciais internas e externas nos produtos/serviços:

- Embalagens;
- Limpeza e Conservação;
- E-learning;
- Têxtil;
- Atendimento e Suporte de Internet;
- Livros didáticos, entre outros.

Responsável por processos de planejamento de vendas, coordenação de filiais, participação em licitações, Business

Plan para cursos e eventos, motivação de equipes em empresas como: Editora NDJ – Sistema RCC – OESP Gráfica.

Além da graduação em Administração de Empresas, complementam seu background, cursos de Vendas (ESPM);

Auditoria da Qualidade; Estratégia de Comunicação e Marketing e Gestão de Pessoas.

Supervisão e participação em alguns tópicos:

PROF. SÉRGIO IVANCHUK

Consultor do CDS - Centro de Desenvolvimento SEPROSP

Profissional de Marketing e Professor Universitário de Cursos de Graduação e

Especialização nas disciplinas: Comunicação; Técnicas de Redação, Inglês, Inglês Técnico, Business English,

Marketing e Marketing Internacional.

Vivência acadêmica de 20 anos adquirida em renomadas instituições de ensino e pesquisa. Perfil dinâmico,

extremamente didático e com experiência na aplicação do Português e Inglês no dia-a-dia das empresas. Gerenciou

o departamento de Marketing de Empresas como Universidade Guarulhos, Amesp Saúde e Grupo Unicastelo, bem

como supervisionou projetos na Itaotec e BASF

Formação Acadêmica:

- _ Graduação em Letras - Fundação Santo André
- _ Especialização em Business English - Inglaterra
- _ Pós-Graduado em Tradução - Universidade Ibero-Americano
- _ Pós-Graduado em Marketing - IMES
- _ Especialização em Lançamento de Novos Produtos - ESPM
- _ Curso de Extensão em Business Environment - Alumni
- _ Especialização em E-Learning - Cidades do Direito
- _ Liderança e Didática - UnG - Universidade Guarulhos
- _ Semiótica e Cultura - Universidade São Marcos
- _ Técnicas de Redação e Elaboração de Material Didático - CPP
- _ Técnicas de Apresentação - IBM/Itaotec

Alguns Seminários e Projetos Desenvolvidos:

_ Elaborador de Provas (Redação/Inglês/Português) para Concursos Públicos e Vestibulares em duas renomadas

instituições.

_ Tradutor de Textos Técnicos/Sites e Publicações em Geral

_ Consultor em Projetos de Exportação para importante empresa da Construção Civil.

Experiência Profissional:

- Consultor de Marketing em Projetos de T.I. : CRM – Atendimento e Pós-Venda

Projetos em desenvolvimento:

- Consultor na implantação de Cursos de Qualificação Profissional para Portadores de Necessidades Especiais

(SEPROSP Universidades/Instituições).

- Material Didático de Atendimento e Customização, Inglês Instrumental e Business English em parceria com a

Editora Useful.

- Programa de Treinamento e Estruturação de Franquias do Método Useful em São Paulo.

*Conselheiro do CEFET/SP – Centro de Educação Técnica Federal na implantação de novos cursos.



CDS - Centro de Desenvolvimento SEPROSP
Cursos - Workshops - Seminários - Informação
Coordenador: Prof. Renato Almada Alonso
Tel. 2165.1328 - Seg à Sex, das 13h às 19h.
e-mail: cursos@seprosp.org.br
Faça sua inscrição online e reserve sua vaga!
Atualizado em 28/01/2009.