

Telemarketing

Cada vez mais o Telemarketing é utilizado para promoção de vendas e serviços, pois permite potenciar negócios a baixo custo e comunicar diretamente com o consumidor.

Objetivos Gerais

Pretende-se que os formandos no final sejam capazes de:

- Conhecer as técnicas básicas da comunicação telefónica
- Lidar com situações de reclamação e de conflito
- Saber como encaminhar com eficácia as chamadas recebidas

Objetivos Específicos

No final da ação de formação os formandos deverão ser capazes de:

- Utilizar as técnicas básicas da comunicação telefónica
- Identificar e lidar eficazmente com as objeções, reclamações e conflitos
- Encaminhar eficazmente as chamadas recebidas
- Orientar a sua atuação de acordo com o modelo funcional de vendas

Destinatários

Pessoas com funções ligadas à área técnica ou comercial.

Formador

Dr. Alexis Gonçalves. Consultor Coordenador de Projetos da Psicotec. Licenciado em Relações Internacionais e Mestre em Gestão do Desenvolvimento e Cooperação Internacional. Formador e consultor com demarcada experiência nas áreas comerciais, comportamentais e de gestão. Experiência no desenvolvimento de projetos nos setores automóvel, indústria farmacêutica, distribuição e retalho, banca e seguros.

Valores

Associados - €140 + IVA

Público em Geral: €180 + IVA

Conteúdos Programáticos

- I. O profissionalismo nos contactos telefónicos
- II. A comunicação como suporte instrumental do Telemarketing
- III. O telefone como elemento criador das imagens das empresas
- IV. Técnicas de Telemarketing
- V. Gestão dos clientes ao telefone
- VI. Capacidade de resolução de problemas dos clientes por telefone
- VII. Técnicas de vendas ao telefone
- VIII. Saber contornar as objeções no telefone
- IX. Fechar uma venda com êxito por telefone



Em parceria com:



Lisboa, 03 de outubro de 2016

09h00-13h00