

Técnicas de telemarketing ativo – segundo decreto 6523/08

- Telemarketing e suas aplicações
- Estilos de operação do telemarketing
- Importância do bom atendimento para a imagem da empresa no mercado
- Atendimento com qualidade - O encantamento do cliente
- Papel do profissional e habilidades essenciais do operador
- Regras de comportamento telefônico profissional
- Fatores que determinam o sucesso no atendimento
- Desenvolvendo a empatia / estabelecendo rapport
- Regras de ouro para um bom atendimento
- Frases positivas ao atender/ frases que devem ser evitadas
- Como identificar as verdadeiras necessidades dos clientes
- A importância de "ouvir" positivamente o cliente
- Como lidar com a agressividade do cliente e manter uma atitude positiva
- Entenda seu cliente externo e seu cliente interno
- Técnicas de telemarketing receptivo
- Técnicas de telemarketing ativo
- Televendas: etapas do processo de vendas por telefone
- Técnicas de argumentação para o atendimento de reclamação com competência emocional / roteiro
- Principais mudanças no atendimento segundo a Lei 6.523 de 31/07/2008
- Simulações baseadas em situações reais vivenciadas na empresa
- Ferramentas de controle emocional em situação de atendimento
- O processo da comunicação e a excelência profissional
- Bloqueios frequentes na comunicação
- Saber ouvir e dar retorno
- Criando sintonia através da voz
- Autoavaliação para percepção da voz
- Sinais de estresse físico e psicológico na voz e audição
- A importância da postura, do relaxamento e da respiração para o uso correto da voz
- Articulação (dicção), projeção e potência da voz, intensidade, ritmo e velocidade da fala
- Exercícios de dicção, entonação e expressão verbal
- Saúde vocal e auditiva