

Coaching e Motivação de Equipas de Vendas e Vendedores

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes de conhecimentos e competências para atuação em *Call-Centers*, com enfoque especial no domínio do atendimento aos Clientes.

Objetivos Específicos

No final do Curso os participantes serão capazes de:

- Identificar competências e comportamentos a utilizar na comunicação telefónica;
- Dominar os princípios em televendas;
- Identificar e desenvolver atitudes que facilitem o processo de atendimento;
- Identificar e controlar os diversos fatores a ter em conta no desenvolvimento do trabalho nos *Call-Centers*;
- Controlar as objeções e ultrapassar as resistências;
- Conceber e utilizar sistematicamente registos apropriados.

Destinatários

Este Curso é dirigido a: Dirigentes e Técnicos que prestem serviços em *Call-Centers* e a Chefes de Equipas e coordenadores que atuem nestes domínios.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdo Programático

Módulo I - O Poder do Telefone

- Considerações Básicas sobre comunicação ao telefone;
- Comportamentos Inaceitáveis/ Desejáveis ao telefone.

Módulo II – Domínios Essenciais em Televendas

- Personalidade do Funcionário;
- Conhecimento do Produto;
- Contacto com Cliente.

Módulo III – Os 7 P’s!

- Atitudes facilitadoras.

Módulo IV - Fatores a Ter em Conta no Call-center

- Objetivos;
- Dimensão;
- Localização;
- Histórico;
- Operação;
- Espaço físico;
- Equipamentos - detalhes;
- Estrutura;
- Exigências aos trabalhadores;
- Help desk;
- Benefícios.

Módulo V - Fases do Comportamento Profissional ao Telefone

- Aperto-de-Mão Telefónico;
- Receber a Mensagem;
- Oferecer Ajuda.

Módulo VI - Vencer Objeções

- Determinar necessidades do cliente;
- Informar corretamente;
- Ultrapassar resistências.

Módulo VII - Fichas de Registos

- Mapas Diários;
- Mapas Iniciais;
- Mapas Bónus;
- Registo de Stocks;
- Registo de Encomendas.