PROGRAMA PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
RAZÃO SOCIAL:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
NOME FANTASIA:	CURSOSVIRTUAIS.NET
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	TELEMARKETING
MODALIDADE:	CAPACITAÇÃO LIVRE OFERTA - EAD

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação AVA (Ambiente Virtual de Estudos). O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. O curso conta com a realização de atividade avaliativa ao término de cada aula/módulo e também realização da prova final.

Formato: O curso é ofertado de forma assíncrona e conta com atividades complementares síncronas, permitindo que o aluno organize seus estudos conforme sua disponibilidade. Os módulos de aprendizado são liberados de maneira assíncrona e progressiva, sendo necessário concluir cada etapa para avançar à seguinte. Complementarmente, o curso conta com atividade síncrona por meio do suporte em tempo real com o professor, disponível às terças e quintas-feiras, das 15h às 16h, na ferramenta de tira-dúvidas.

Tutoria e formas de interação: Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do da Área do Aluno, no Ambiente Virtual de Estudos (AVA). A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

Prova final/Certificação: A prova final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) na prova final. O curso conta com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

Organização curricular: O curso apresenta organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha toda a concepção dos conteúdos.

Tecnologia de EAD/e-learning: Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para o ambiente de estudos na área do aluno, que é um AVA otimizado para nossa plataforma de ensino.

Materiais didáticos: O conteúdo programático é desenvolvido com base em apostilas e outros materiais didáticos atualizados. Além do material de estudo, o aluno conta com diferentes ferramentas de aprendizagem, como grupo de estudos com tutor/professor, tira-dúvidas por inteligência artificial, atividades avaliativas ao longo das aulas e prova final para avaliação do aprendizado.

Interação e suporte administrativo: O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. O Ambiente Virtual de Estudos (AVA) utilizado pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma

plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

Sobre a instituição de ensino: A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma escola de educação à distância. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 500 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62, atua com a idoneidade e credibilidade auxiliando diversos órgãos públicos e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores de todo o país.

ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

NOME DA CAPACITAÇÃO: Telemarketing

BASE LEGAL: CF/88, arts. 206, II, e 209; na LDB 9.394/96, arts. 39, § 2º, I, e 40; e no Decreto 5.154/2004, art. 3, em consonância com a Resolução CNE/CP 1/2021 (MEC), arts. 14 e 37, quanto à formação e aperfeiçoamento profissional.

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM: Ao concluir o curso de Telemarketing, o aluno deverá ser capaz de compreender os fundamentos, as aplicações e as modalidades ativa e receptiva do telemarketing, adotando práticas de atendimento telefônico com qualidade, ética e respeito ao cliente. Deverá desenvolver técnicas de comunicação, escuta ativa, argumentação e vendas por telefone, utilizando scripts de forma adequada e conduzindo objeções com assertividade. Também deverá reconhecer diferentes perfis e necessidades de clientes, lidar com situações de insatisfação, organizar o fluxo de ligações e colaborar na resolução de problemas, aplicando cuidados com a voz, a linguagem, o uso do fone e a postura durante o atendimento.

ATIVIDADES/AULAS:
1) Telemarketing (Módulo 1)
2) Telemarketing (Módulo 2)
3) Telemarketing: Técnicas de vendas por telefone

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:
Breve histórico do marketing
Histórico do telemarketing no Brasil e no Mundo
O que é telemarketing e como funciona
Aplicações do telemarketing
Perfil do profissional de telemarketing
Responsabilidades do operador de telemarketing
Vantagens do telemarketing
Desvantagens do telemarketing
Telemarketing ativo e receptivo
Qualidade no atendimento
Os 7 pecados do atendimento ao cliente
Dicas sobre atendimento de qualidade ao consumidor
Princípios básicos do atendimento telefônico
Suas maneiras
Como atender bem ao telefone
Estilos comuns de clientes
Eu quero falar com o chefe
Critérios para atender cliente insatisfeito
Script / Roteiro

A utilização de um bom Script
Objeções
Como enfrentar objeções e superá-las
Não deixe que as objeções signifiquem rejeição!
Ouça exata e atenciosamente as palavras do cliente e, principalmente, como elas são usadas e o significam!
Processo de comunicação
Dicas para uma comunicação eficiente
Telemarketing para cobrança de dívidas
CALL Center (Central de Chamadas)
Sistema 0800 - Ligação Gratuita
Sistema 0300 / 0900 - Ligação Paga
Sistema 4001 - Ligação Paga
O futuro do telemarketing
Técnicas de vendas
A química da venda eficaz
Métodos para bem ouvir
8 Dicas para lembrar o nome de uma pessoa
Ame o que você faz!
Perguntas e respostas sobre CALL Center
A evolução do profissional de telemarketing
Dicas finais
Dicas para conseguir que suas ligações sejam ouvidas
Os cuidados no uso do fone de ouvido
O cliente precisa ser escutado, sempre, até o fim
Ponderações sobre os vícios de linguagem
Você tem português fluente?
A praga do gerundismo
O atendimento sob a perspectiva do cliente
Como evitar o desconforto nas costas
Não prenda o fone com o ombro e a cabeça
Quando é a voz quem fala
Dicas bobas: Resultados surpreendentes
Voz de veludo
A Fluência dos operadores de telemarketing
Qualidade no atendimento a clientes
Marketing de serviços
As bases do Marketing de serviços
O que é cliente
A qualidade no atendimento a clientes
O produto / serviço da empresa X
O que é telemarketing?
Importância do atendimento telefônico
Comportamentos e atitudes ao telefone
Como organizar o fluxo de ligações
A importância do trabalho de equipe na resolução de problemas
Erros que não podem acontecer ao telefone
Os mandamentos do ótimo atendimento a clientes, por telefone
Técnicas de conduta verbal e relacionamento ao telefone
Relacionamento com tipos diferentes de clientes
Como aperfeiçoar a qualidade sempre

Marketing de relacionamento
Os 7 passos da venda
Os 7 erros em vendas
As 7 etapas da venda
Perfil do profissional de vendas do ano
Veda pela satisfação de necessidades
Satisfação de necessidade
Promoção em vendas
Motivação de vendedores
Apresentação pessoal do vendedor
Analise seus hábitos telefônicos
Fases do Script para se alcançar a fidelidade do cliente
Script: Comunicação bem sucedida Atitudes do operador
Técnicas de comunicação para o operador
O script no telemarketing ativo

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE

CURSOS VIRTUAIS LTDA - CNPJ 08.179.401/0001-62
Assinatura eletrônica qualificada com certificado digital ICP-Brasil

Código: **11**

ASSINATURA ELETRÔNICA
QUALIFICADA
ITI Instituto Nacional de Tecnologia da Informação
Conforme MP 2.200-2/01 e Lei 14.063/20
ICP Brasil