

## PROJETO PEDAGÓGICO

| INSTITUIÇÃO DE ENSINO |                                |
|-----------------------|--------------------------------|
| NOME:                 | CURSOS VIRTUAIS LTDA           |
| CNPJ:                 | 08.179.401/0001-62             |
| REGISTRO ABED:        | 7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL |

| CURSO       |               |
|-------------|---------------|
| NOME:       | TELEMARKETING |
| MODALIDADE: | LIVRE         |

**Metodologia:** O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo em uma interface diagramada de fácil navegação chamada de Sala de Aula Virtual. O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância.

**Sincronicidade:** os cursos/eventos são caracterizados como síncronos, a partir do momento da inscrição, com a indicação por parte do aluno, da data que iniciará, tendo em vista que passa a ter data de início e término definidas.

**Tutoria e Formas de Interação:** Os cursos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada online por meio do sistema de Sala de Aula Virtual. A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados. A interação entre tutores, estudantes e administração do curso é online.

**Avaliação/Certificação:** A avaliação é quantitativa e interpretativa. A geração do certificado eletrônico é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 60% (sessenta por cento) nas atividades da avaliação final. Todos os cursos contam com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

**Organização curricular:** Os programas apresentam 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 a Sala de Aula Virtual, que é um ambiente de aprendizagem online otimizado para EAD.

**Materiais Didáticos:** O conteúdo programático é lastreados em materiais didáticos atualizados. Dentre as ferramentas de aprendizagem além do material de estudo estão a avaliação final, grupo de estudos interativo com professor e sistema de anotações pessoais sobre o curso.

**Interação e Suporte Administrativo:** Os programas de formação contam – além do suporte de tutoria – com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e alunos; alunos e professores/tutores; e alunos e pessoal de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. A Sala de Aula Virtual utilizada pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

**Sobre a Instituição de Ensino:** A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma empresa de educação a distância tradicional. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 350 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Somos uma empresa de educação legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62 e que atua com a idoneidade e credibilidade servindo 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**

**TÍTULO DO PROGRAMA:** Telemarketing

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Proporcionar ao aluno uma visão abrangente sobre os temas do conteúdo programático.

### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

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  
Venda pela satisfação de necessidades  
Satisfação de necessidade  
Promoção em vendas  
Motivação de vendedores  
Apresentação pessoal do vendedor  
Análise 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