

PLANO DE CURSO

TELEMARKETING

Carga horária: 40 horas

Objetivo geral:

- Desenvolver competências e habilidades para para operadores de telemarketing, com noções das funções administrativas e de atendimento ao cliente.

Objetivos específicos:

- Conhecer as técnicas profissionais, as características da venda de serviços e a qualidade no atendimento a clientes;
- Identificar como funciona o marketing, seus relatórios de controle, as principais aplicações do telemarketing;
- Saber como atender uma ligação receptiva, como realizar um ótimo atendimento a cliente, aperfeiçoar a qualidade, conhecer os produtos e/ ou serviços, saber ouvir e escutar, características da postura profissional;
- Dominar as características desejáveis ao operador de telemarketing.

Conteúdo programático:

Curso	Nome	Horas
Módulo 1	Conceitos e apresentações	10 horas
Módulo 2	Implantações de funções administrativas	10 horas
Módulo 3	Atendimento ao cliente	10 horas
Módulo 4	Considerações finais sobre telemarketing	10 horas

Metodologia:

O curso será realizado totalmente a distância. O aluno deverá acessar o ambiente do curso, por meio de dispositivos conectados à internet, e navegar pelas áreas

da sala de aula virtual. Os conteúdos de cada módulo serão disponibilizados para navegação online e deverão ser lidos em sua totalidade. Depois de realizar a leitura dos conteúdos, o aluno terá que acessar a Avaliação final, marcar suas respostas e enviar o questionário para que o sistema faça a correção automaticamente.

Cronograma de atividades:

- Leitura do(s) conteúdo(s) online do Módulo 1;
- Leitura do(s) conteúdo(s) online do Módulo 2;
- Leitura do(s) conteúdo(s) online do Módulo 3;
- Leitura do(s) conteúdo(s) online do Módulo 4;
- Responder ao questionário da Avaliação final.

Crterios de aprovaço e certificaço:

- Realizar a leitura dos conteúdos online dos 4 módulos de 10 horas aula cada;
- Ter aproveitamento igual ou superior a 60% na Avaliação final; e
- Responder à Pesquisa de satisfaço.