



Dirk Wolter

Tels.: (11) 4016-3537 e 8179-7443

E-mail: dirk@dirkwolter.com



Palestras e Treinamentos - Área de Telemarketing, Call-Center, SAC

Ministradas por Dirk Wolter

Metodologia e Recursos Utilizados

Todas as nossas palestras e treinamentos contam com a exposição feita pelo palestrante, debates em grupo, dinâmicas de grupo, work-shops, simulação de situações, recursos audiovisuais (multimídia, transparências, filmes, ...) e apostila, de acordo com o combinado para cada apresentação.

Resultados

Cada palestra ou treinamento seguirá a fórmula descrita em uma proposta sob medida para cada empresa-cliente, para que os participantes possam realmente aprender e incorporar as técnicas ministradas ao seu dia-a-dia, trazendo assim resultados positivos para eles - que é o que realmente os motiva - e, conseqüentemente também para a empresa em que trabalham.

Confira Também

Temos disponíveis ainda outras mais de 20 palestras e treinamentos nas áreas de: Motivação, Atendimento, Vendas, Marketing, Telemarketing e Qualidade de Vida. Desenvolvemos também palestras e treinamentos sob medida para a sua necessidade, nestas áreas e em outras afins. Faça-nos uma consulta sem compromisso.

1- Telemarketing e Vendas por Telefone

- **Descrição:** Programa prático e objetivo que mostra ao participante as mais modernas técnicas do telemarketing, necessárias ao seu bom desempenho, ao seu crescimento profissional e à busca de resultados
- **Indicação:** Para todos os colaboradores envolvidos com as áreas de telemarketing, vendas e atendimento por telefone.
- **Tópicos básicos:** O telemarketing no contexto mercadológico, a técnica AIDA, características dos clientes, os 11 passos da televenda de resultado, venda ativa e passiva, etc.
- **Duração:** 8 horas/aula
- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)

2- Habilidades em Negociações por Telefone ©

- **Descrição:** Programa avançado para profissionais de vendas, que desejam obter ainda mais sucesso com o seu trabalho e se tornar um(a) super-profissional em negociações de vendas, também por telefone.
- **Indicação:** Para todos os colaboradores envolvidos com as áreas de telemarketing, vendas e atendimento por telefone.
- **Tópicos básicos:** Como lidar com as atitudes dos clientes, técnicas de persuasão, marketing pessoal, buscando a alta qualidade em vendas, fidelizando clientes, análise de produtos e serviços, e muito mais...
- **Duração:** 12 horas/aula
- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)



Dirk Wolter

Tels.: (11) 4016-3537 e 8179-7443

E-mail: dirk@dirkwolter.com



3- Marketing de Relacionamento por Telefone ©

- **Descrição:** Programa prático e objetivo que demonstra como manter um perfeito relacionamento com clientes e parceiros da empresa, e como vender adequadamente suas "idéias".
- **Indicação:** Para quem não atua diretamente como profissional de telemarketing, mas presta também o atendimento a clientes e parceiros da empresa.
- **Tópicos básicos:** A política do ganha-ganha, colocando-se no lugar do outro, mostrando que você e a sua empresa são imprescindíveis para o cliente, o pós-vendas, etc...
- **Duração:** De 2 a 6 horas/aula, conforme necessidade.
- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)

4- As Seis Fases do Telemarketing Moderno ©

- **Descrição:** Abrange 6 temas atuais que podem ser ministrados em conjunto ou com cada tópico separadamente. Acompanhado de filme exemplificador.
- **Indicação:** Para todos os colaboradores envolvidos com as áreas de telemarketing, vendas e atendimento por telefone.
- **Tópicos básicos:** Atendimento a clientes como força de venda adicional, o profissional do telefone, técnicas para operadores de telemarketing, como obter o pedido, como superar objeções de clientes e, o telefonema de cobrança.
- **Duração:** De 2 a 12 horas/aula (2 horas para cada tópico)
- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)

5- Lidando com as Atitudes de Clientes ao Telefone ©

- **Descrição:** Sabendo lidar com as atitudes negativas de clientes como o ceticismo, a indiferença e as objeções, pode-se vender muito mais, e com isto trazer mais ganhos, tanto para si mesmo, quanto para a sua empresa.
- **Indicação:** Para todos os colaboradores envolvidos com as áreas de telemarketing, vendas e atendimento por telefone.
- **Tópicos básicos:** Como lidar ao telefone com as objeções, o ceticismo, a ironia, a indiferença, a presunção, a insegurança, exigências, etc...
- **Duração:** De 2 a 4 horas/aula, conforme necessidade.
- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)

6- A Prática do Telemarketing Não Invasivo ©

- **Descrição:** Quem ainda não se sentiu invadido por pessoas que ligam em nome de suas empresas e insistem em ser ouvidos, até que você perca a paciência e desligue? Este programa mostra como se ter uma atitude exatamente contrária à prática acima e a importância de se cativar as pessoas.
- **Indicação:** Para todos os colaboradores envolvidos com as áreas de telemarketing, vendas e atendimento por telefone.
- **Tópicos básicos:** Como utilizar adequadamente um script, a técnica da sondagem, coloque-se no lugar do



Dirk Wolter

Tels.: (11) 4016-3537 e 8179-7443

E-mail: dirk@dirkwolter.com



outro, estimule o seu cliente, etc...

- **Duração:** De 2 a 8 horas/aula, conforme necessidade.
- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)

7- Como Conquistar e Fidelizar Clientes por Telefone ©

- **Descrição:** Mais difícil do que conquistar um novo cliente, em muitos casos é depois mantê-lo como cliente. Aqui você vai aprender a utilizar todas as ferramentas que se encontram à sua disposição, no sentido de alcançar um alto índice de sucesso nas duas situações acima.
- **Indicação:** Para todos os colaboradores envolvidos com as áreas de telemarketing, vendas e atendimento por telefone.
- **Tópicos básicos:** O uso adequado de informações, ofereça ao seu cliente somente o que ele precisa, faça a si e a sua empresa indispensáveis ao cliente, programas de fidelização, etc`...
- **Duração:** De 2 a 8 horas/aula, conforme necessidade.
- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)

8- A Arte da Venda Adicional por Telefone ©

- **Descrição:** Se vender a um cliente aquilo que ele procurava já é muito bom, imagine conseguir vender ainda mais? Esta técnica extremamente prática, mostra como efetuar vendas adicionais aos nossos clientes e gerar maiores ganhos para você e para a sua empresa.
- **Indicação:** Para todos os colaboradores envolvidos com as áreas de telemarketing, vendas e atendimento por telefone.
- **Tópicos básicos:** A técnica AIDA, como descobrir as reais necessidades do cliente, coloque-se no lugar do cliente, etc...
- **Duração:** De 2 a 4 horas/aula, conforme necessidade.
- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)

9- Programa Completo de Treinamento em Telemarketing

- **Descrição:** Este programa abrange todos os 8 temas acima de uma forma englobada, desde os aspectos básicos até os mais avançados. Inclui ainda o tema "psicologia aplicada".
- **Indicação:** Para todos os colaboradores envolvidos com as áreas de telemarketing, vendas e atendimento por telefone.
- **Tópicos básicos:** Todos os tópicos dos 8 temas acima e mais "psicologia aplicada".
- **Duração:** 40 horas/aula.
- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)