

# FORMAÇÃO DE SUPERVISORES DE CALL CENTER – CENTRAIS DE ATENDIMENTO

Carga horária: 16 horas

## OBJETIVO

Capacitar o participante a se tornar um supervisor de telemarketing, abordando as necessidades de uma comunicação eficaz, relacionamento com o cliente, postura eficaz para um bom atendimento, gestão de equipes, treinamento, liderança.

## PÚBLICO ALVO

Profissionais da área comercial, atendimento ao cliente, telemarketing ativo e receptivo, e todos aqueles desejam aprimorar seus conhecimentos na gestão estratégica desse segmento.

## DESCRIÇÃO BREVE DO CURSO

O segmento de Call Center ou Centrais de Atendimento ainda é um dos segmentos que mantém a elevada oferta de emprego. Milhares de novas posições de atendimento são sendo criadas e ocupadas por profissionais até mesmo sem experiência que requerem uma supervisão eficiente e eficaz. Nosso programa FORMAÇÃO DE SUPERVISORES DE CALL CENTER propõe o desenvolvimento da liderança para estas equipes. Este programa trabalha a liderança e gestão de pessoas, em conjunto com gestão estratégica da área.

## METODOLOGIA

O programa aberto prevê no máximo 20 participantes. O conteúdo é trabalhado dentro de uma estrutura socrática dialogada, com o apoio de mídias e vídeos comerciais, exercícios para autodesenvolvimento e autoconhecimento, jogos e práticas vivenciais.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

### MÓDULO I - O MERCADO DE CALL CENTER

- Introdução ao Marketing e Marketing de Relacionamento
- O profissional de telemarketing
- A gestão de telemarketing
- A infraestrutura do telemarketing
- Tipos de Telemarketing: Ativo e Receptivo
- Principais tecnologias: DAC - Distribuidor automático de chamadas, URA - Unidade de resposta audível, Predictive dialer, CRM – Customer Relationship Management.

### MÓDULO II: PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DAS AÇÕES

- Trabalhando com os objetivos, planejamento
- Formulação de estratégias/ações
- Controle e infraestrutura
- Código de ética do telemarketing
- Elaboração de Script
- Elaboração da campanha de incentivo
- Estruturação da equipe - Recrutamento e seleção

### MÓDULO III: FUNÇÕES DO SUPERVISOR DE CALL CENTER

- Gestão da equipe
- Liderança no atendimento
- Controlando desempenho
- Levantamento de indicadores
- Motivando a equipe
- Como prevenir doenças causadas pela atividade profissional (LER e DORT)

### MÓDULO IV: GESTÃO DA EQUIPE

- Treinamento da equipe
- Acompanhamento de Metas dos operadores
- Liderança Motivadora
- Avaliação de desempenho contínua
- Feedback eficaz, visando a melhoria das ações e o cumprimento de metas
- Alternativas para superar e administrar conflitos
- Administração do tempo

CONSULTE-NOS SOBRE VALOR DO INVESTIMENTO E FORMAS DE PAGAMENTO