

CURSO

Operador de Telemarketing - CBO 4223-10
--

APRESENTAÇÃO

Na Classificação Brasileira de Ocupações, o **Operador de Telemarketing** faz parte da família que tem o mesmo nome, dedicada exclusivamente às atividades desenvolvidas nesse ramo de atuação, com oportunidades de trabalho nos mais variados ramos de atividades públicas ou privadas dos segmentos centrais de teleatendimento (*callcenters*), com finalidades diversas.

O ensino médio completo e o curso básico de qualificação profissional são fundamentais para exercer atividades nessa família de ocupação.

Dentre as atividades desempenhadas, elencamos basicamente as seguintes:

- Realizar ou receber ligações.
- Fornecer informações.
- Esclarecer dúvidas dos clientes.
- Solucionar problemas.
- Receber reclamações sobre os produtos ou serviços oferecidos pela empresa.
- Acionar a área ou o departamento envolvido no processo de reclamação, transferindo a situação a quem possa ajudar o cliente da melhor forma.
- Receber críticas, elogios ou sugestões.
- Realizar pesquisas.
- Realizar serviços de cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento.
- Registrar todas as informações relacionadas ao atendimento no sistema específico utilizado pela empresa.

OBJETIVO: O objetivo do curso de qualificação profissional para **Operador de Telemarketing** é formar as competências necessárias para que os cursistas sejam capazes de atuar com atendimento ao cliente, esclarecimento de dúvidas, registrando informações e ofertando produtos ou serviços.

MATRIZ CURRICULAR

1	INTRODUÇÃO À EAD
2	ORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL
3	TÉCNICAS DE ATENDIMENTO E TELEATENDIMENTO AO CLIENTE