



# TELEMARKETING ATIVO



Prof. Isaac Martins

[www.institutoim.com.br](http://www.institutoim.com.br)

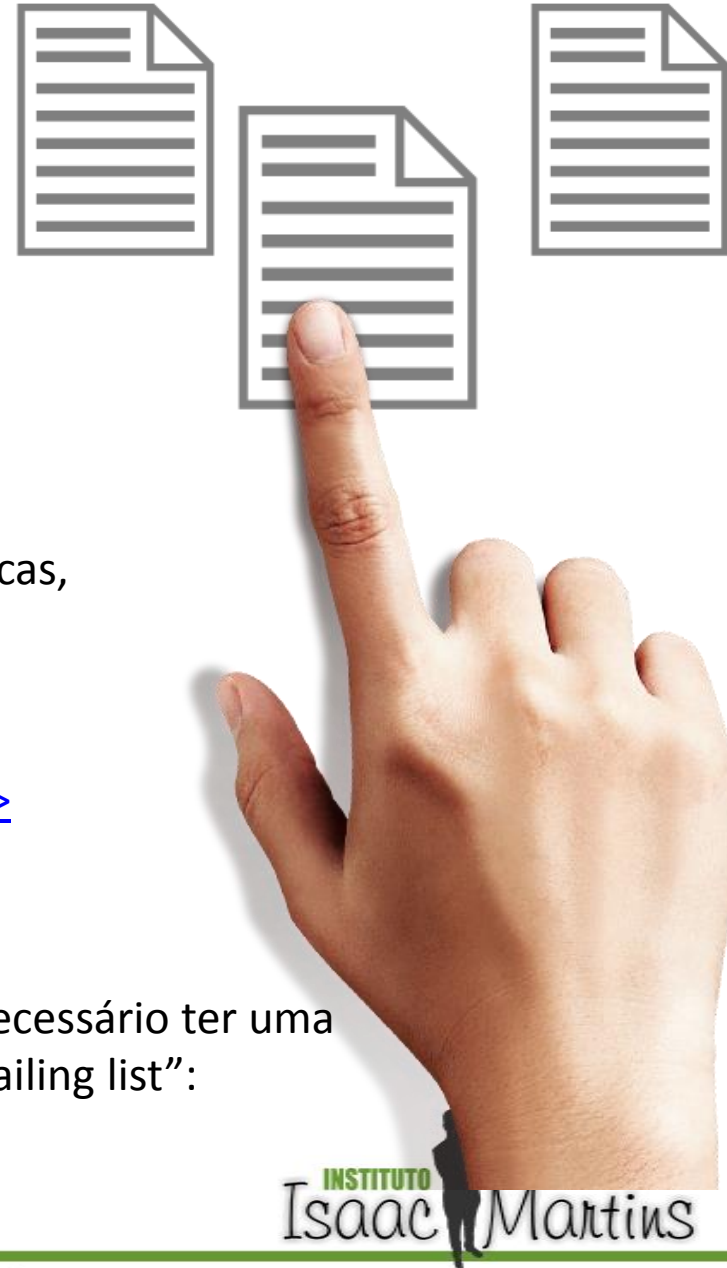
Para ter sucesso com o telemarketing necessitamos:

## Conhecimento de produto

É fundamental que você conheça todas as características, benefícios e diferenças de seu produto ou serviço. Por isso, o treinamento é fundamental.

Uma dica é o curso online de televendas [<clique aqui>](#)

Para o sucesso em sua campanha de telemarketing é necessário ter uma listagem segmentada de cliente, chamamos isso de “mailing list”:



## Mailing list

é uma relação de nomes e endereços acompanhados de dados adicionais, com informações básicas.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Complex	Salutation	Address	City	St	Zip	Zip4	DPV
1384	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1406	ARLINGTON	VA	22202	5022	562
1385	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1405	ARLINGTON	VA	22202	5022	563
1386	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1404	ARLINGTON	VA	22202	5022	544
1387	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1403	ARLINGTON	VA	22202	5022	535
1388	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1402	ARLINGTON	VA	22202	5022	526
1389	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1401	ARLINGTON	VA	22202	5022	517
1390	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1312	ARLINGTON	VA	22202	5022	373
1391	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1311	ARLINGTON	VA	22202	5022	364
1392	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1310	ARLINGTON	VA	22202	5022	355
1393	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1309	ARLINGTON	VA	22202	5022	346
1394	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1308	ARLINGTON	VA	22202	5022	337
1395	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1307	ARLINGTON	VA	22202	5022	328
1396	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1306	ARLINGTON	VA	22202	5022	319
1397	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1305	ARLINGTON	VA	22202	5022	300
1398	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1304	ARLINGTON	VA	22202	5022	292
1399	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1303	ARLINGTON	VA	22202	5022	283
1400	Archstone Pentagon City	TO OUR FRIENDS AT	801 15TH ST S APT 1302	ARLINGTON	VA	22202	5022	274



## Data base marketing

cadastro mais completo, com informações confiáveis de nosso cliente, um banco de dados de marketing

# SCRIPT



Script e roteiro são a mesma coisa?

- Script  
Uma estrutura de ideias que podem ser improvisadas de acordo com a situação.
- Roteiro  
Não há improvisos, é preciso seguir a risca o que está no roteiro.

## Dica

Assista à minha série de vídeos sobre tele vendas

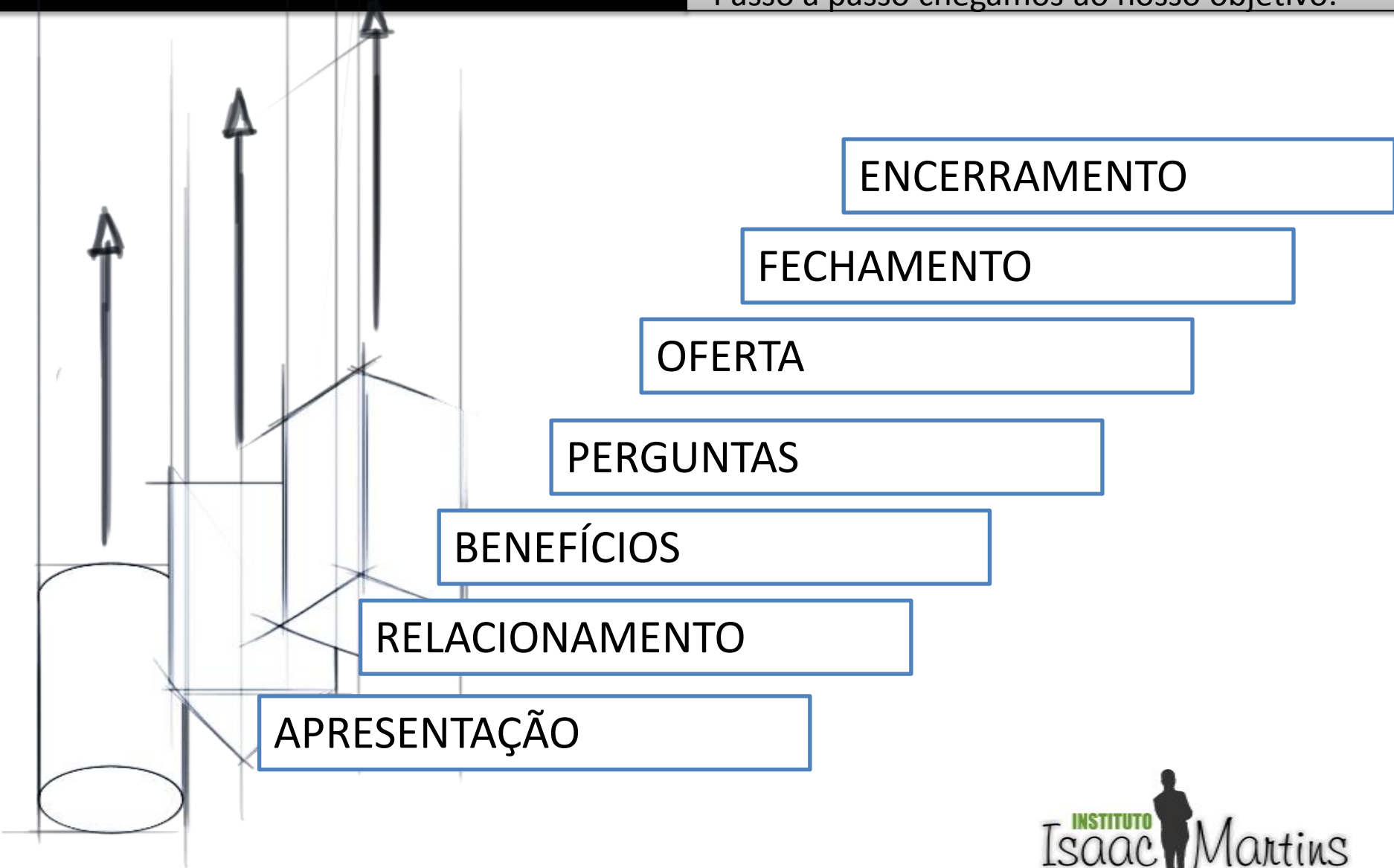
[Clique aqui](#)



Lembre-se: O operador de telemarketing usa um script e não um roteiro.

Agora vamos aprender a montar um script

Vender é como subir uma escada.  
Passo a passo chegamos ao nosso objetivo:



# Abordagem

# 1

Na sua apresentação é fundamental você cativar seus ouvintes, há 3 modos de fazer isso:

- Sorriso
- Entusiasmo
- Empolgação

**SUPER DICA** *Faça alguns treinos antes de começar a ligar. Imagine que você é um ator e precisa vender o seu produto na televisão, com isso tenha sorriso, fale com entusiasmo e empolgue o cliente para comprar!*

Cumprimente a pessoa; → Bom Dia!  
Fale seu nome; → Me chamo Isaac Martins  
Diga o nome de sua empresa → Sou da X informática

**SUPER DICA** *Fale Devagar.  
Nunca Diga Alô e OI.  
Evite: Sou Representante.  
Apresente-se primeiro.  
Tenha Sorriso.*

Se você já tem o nome da pessoa com precisa Falar, é só pedir nesse momento... →

Por favor, o sr Paulo...

Se você não possui o nome da pessoa com precisa falar, pergunte o nome do ouvinte... →

Com quem eu falo por gentileza?

**SUPER DICA** Perceba se o cliente está ocupado, através de sua voz;  
Atente-se ao horário de Ligação e dias para o contato  
Cuidado com a Secretária Eletrônica;  
Use o nome do cliente com frequência;

Fale agora o que o cliente deseja ouvir:

É preciso abordá-lo com palavras impactantes, veja alguns exemplos:

## Pessoa Física



PF Economizar tempo, economizar dinheiro, aumentar conhecimento, novidade, segurança, saúde, proteção, praticidade, comodidade, oportunidade, ganhar dinheiro,

## Pessoa Jurídica



PJ Aumentar número de clientes, diminuir custos, vender mais, aumentar produtividade, motivar a equipe, conquistar novos negócios...

**SUPER DICA** *Comece a frase com sentenças semelhante à:  
O motivo do meu contato é...  
Estou ligando para...  
O motivo de minha ligação...*

Faça perguntas inteligentes.

Alguns tipos de perguntas:

**Abertas:** Não tem previsão da resposta.  
*Ex: O que mais gosta de fazer?*

**Fechadas:** Você prevê a resposta do cliente.

*Ex: Tem filhos?*

**Persuasivas:** Induz o cliente a concordar com você usando um argumento lógico.

*Ex: Atualmente existem muitas pessoas desempregadas, não é mesmo?*

As perguntas:

Enriquecem o seu mailing.

Ajudam a descobrir as necessidades do cliente.

## SUPER DICA

Cuidado! Faça no máximo 03 perguntas consecutivas para não parecer um interrogatório.

## Como realizar perguntas inteligentes

**Curtir** Elaine De Oliveira Martins e outras 15 pessoas curtiram isso.

### TELELUCRO – Técnicas Avançadas do uso do Telemarketing

Como vender mais com Perguntas Persuasivas em V...

Técnica para alcançar grandes vendas!



Aprenda a montar um **SCRIPT** em 3 vídeos especiais!

Nome \*

E-mail

**Dica**

Assista à minha aula sobre Perguntas

[Clique aqui](#)

Transmita a mensagem de vendas.

1. Apresentação dos Benefícios do produto;
2. Apresentação do Preço;
3. Promoção;
4. Formas de Pagamentos;
5. Principais Vantagens;
6. Entrega;
7. Diferencial Competitivo.

## SUPER DICA

Use inicialmente expressões como:  
Foi pensando nisso que nossa empresa...  
Para acabar com este problema..  
E daí fale cite as vantagens seu produto não esquecendo se frisar seu diferenciais.

Observe algumas técnicas para vender mais no momento do fechamento.

Use perguntas fechadas, tais como:

O sr. prefere pagar com cheque ou cartão?

O melhor dia para agendarmos uma visita é na segunda ou terça?"

O sr. deseja um ou dois pares do produto?

## **SUPER DICA**

Nunca pergunte:  
Tem interesse?  
Gostaria de adquirir?  
Essas perguntas induzem a uma resposta negativa.

Agradeça e encerre a ligação.

Confirme os Dados - nome, endereço e etc;  
Tentar agendar um pós-venda;  
Agradecimento e Encerramento;

**SUPER  
DICA**

Agradeça sempre em nome da empresa.  
Afiml, você a representa nesse momento.

# Presente para você vender mais!

Seis vídeos aulas gratuitas – clique e assiste.

## Técnica do Soco de Cafe



**Curtir** 2 pessoas curtiram isso. Seja o primeiro entre seus amigos.

## Dica de Vendas: Técnica das Iscas

**Curtir** Seja o primeiro de seus amigos a curtir isso.



Aprenda mais Técnicas de Vendas!

## Técnica da Venda de Valor



**Curtir** Seja o primeiro de seus amigos a curtir isso.

## Técnica do Cancã

**Curtir** Seja o primeiro de seus amigos a curtir isso.

Mais um Técnica Matadora de Vendas para você!



## Dicas de Vendas: Técnica do Som

**Curtir** Seja o primeiro de seus amigos a curtir isso.



Os slides deste curso estão logo abaixo:

Tema da palestra de

Bem Vindo à todos

Slides para AUMENTAR VENDAS por e-mail!  
Dia 20/03 às 20 horas

Instituto Isaac Martins  
www.institutoim.com.br

# OBJEÇÕES

Supere as dúvidas do cliente.

Após a montagem do script pense nas objeções que seu cliente fará. Em todas as ligações haverá objeções, por isso, prepare-se para elas.

## **SUPER DICA**

A objeção demonstra interesse por parte do cliente. Se ele não quisesse seu produto diria de cara: “Não quero, não me interessa”. A objeção indica que ele tem interesse mas está com um problema, se ajudar a resolver este problema ficará mais fácil para ele adquirir seu produto ou serviço.

Faça um caderno de objeções, com as perguntas e frases que o cliente poderá fazer e escreva as respostas.

Frases tais como: “Não tenho interesse no momento.”  
“Eu posso pagar com cheque pré-datado?”....

## OBJEÇÕES

Exemplo de como vencer objeções:

**Produto: Jornal**

**Cliente:** Estou desempregado.

**Operador:** Entendo. Atualmente existem muitas pessoas desempregadas, não é mesmo? (aguarde uma resposta). E o que o Sr acha que deve fazer para sair na frente dos demais candidatos? (aguarde uma resposta). Nosso jornal vai lhe proporcionar exatamente isso, atualização e qualificação profissional

Fale ainda do caderno de empregos e facilite a forma de pagamento.

## Como lidar com objeções



Assista gratuitamente à minha aula do curso online de televendas sobre objeções.

No módulo 8 de objeções são 6 vídeos

[Clique aqui](#)



# 12 dicas para você vender mais:

# 1

## PLANEJE

*Inicie o dia com um roteiro de tarefas, tenha em mente argumentos de vendas.*

# 2

## SIMPATIZE

*Vender é criar bons sentimentos nos clientes e futuros clientes, seja reconhecido por trazer alegria e positivismo*

# 3

## ACREDITE

*Acredite no seu produto ou serviço que você vende.*

“ *Estar juntos é o começo, continuarmos juntos é o progresso, trabalhar em conjunto é o sucesso.*  
Napoleon Hill ”

# 4

## FOQUE

*Esqueça preocupações que não possam ou não devem ser resolvidas agora, foque em resultados.*

# 5

## ATENTE

*Uma oportunidade ou um bom argumento pode mudar suas vendas completamente.*

# 6

## DIFERENCIE

*Agregue valor, uma experiência diferente, tornando o que você vende impecável e atrativo.*

“

*Eu gosto do IMPOSSÍVEL, porque lá a concorrência é menor*

”

*Wall Disney*

# 7

## SUPERE

*Estacionar na zona de conforto é perigoso. Atingir metas e lucros é fruto de muito trabalho. Persevere!*

# 8

## CUIDE

*Aparência pode ajudar ou atrapalhar. Olhe-se atentamente no espelho.*

# 9

## OUÇA

*Ouçá seu cliente sempre que possível, assim, podem surgir ideias inovadoras e rentáveis.*

“

*Se você não se vê como um vencedor, então você não pode agir como um vencedor.*  
Zig Ziglar

”

# 10

## AME

*Amar o que você faz,  
só assim você  
conseguirá  
experiências  
inesquecíveis com  
seus clientes ao  
ponto de amarem  
comprar de você.*

# 11

## MELHORE

*Tenha sempre o  
melhor para  
oferecer:  
atendimento,  
produto ou serviço  
que correspondam  
ao interesse do  
cliente.*

# 12

## TRACE META

*Quando sabemos  
o que queremos  
atingir, nossa  
mente traz  
caminhos para  
que nosso esforço  
não seja em vão.*

“

*Todos temos um poder especial, a  
faculdade de elogiar!*

Og Mandino

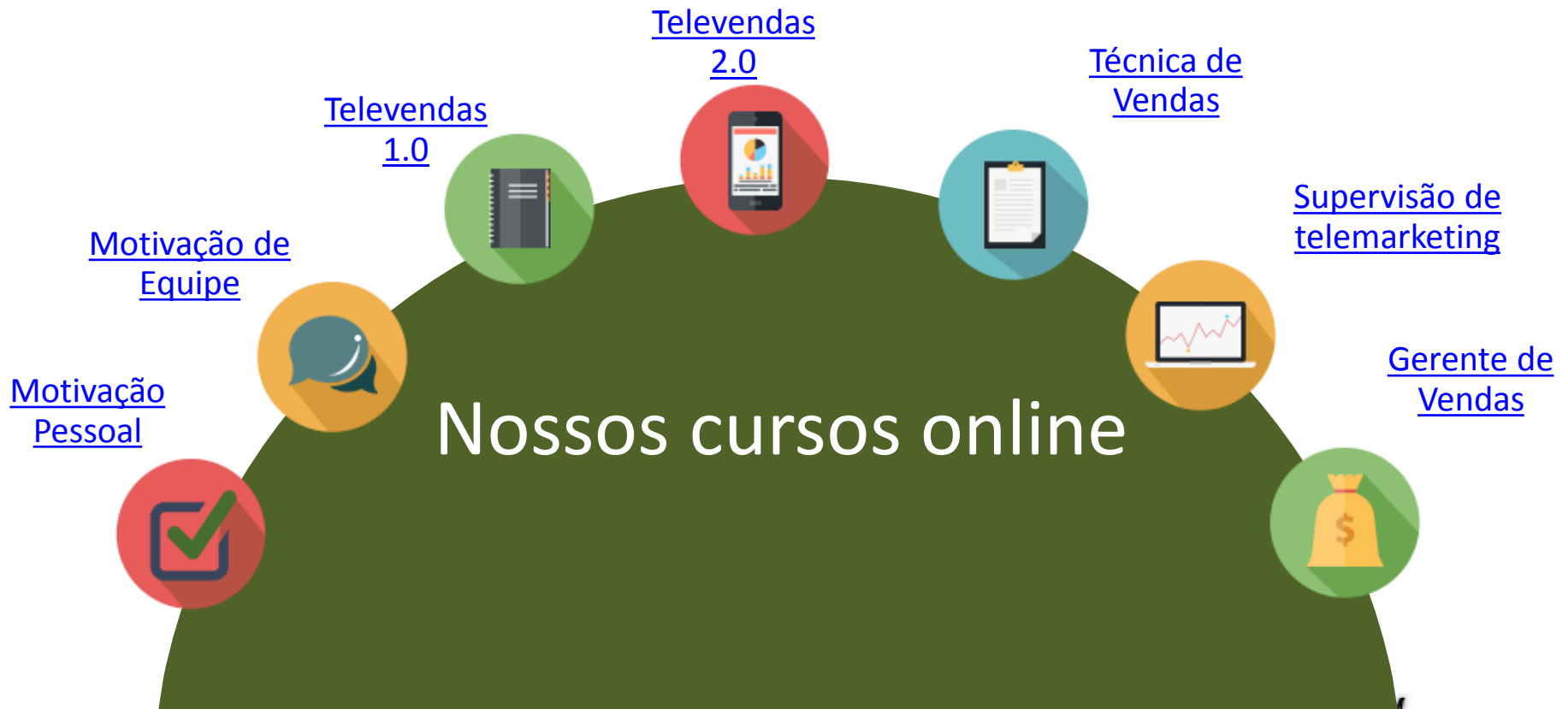
”

# Tenha mais e-books de vendas

Cadastre-se aqui



Isaac Martins



Isaac Martins

## COMPARTILHE



## SIGA A GENTE



[/institutoim](https://www.facebook.com/institutoim)

## CONTATO



[atendimento@institutoim.com.br](mailto:atendimento@institutoim.com.br)  
[www.institutoim.com.br](http://www.institutoim.com.br)



Você já baixou o volume 1?  
Se não, [clique aqui](#)



## Prof. Isaac Martins

- Publicitário, pós graduado em relações públicas, mestre pela USP,
- Consultor de diversas empresas.
- Fundador do Instituto Isaac Martins
- Autor dos livros; SuperMotivado volume 1 e volume 2, 100 Atitudes de um guerreiro e Três chaves para o sucesso.
- Autor do e-book: Os 10 segredos dos grandes profissionais, O segredo das vendas – as técnicas matadoras e Os 50 scripts de telemarketing campeão de vendas.
- Cursos online: Motivação Pessoal, Motivação de Equipe, Supervisão de Telemarketing, Gerente de Vendas, Técnicas de Vendas, Telemarketing e Televendas 2.0
- Contato: (11) 3756-2250 – [Isaac@isaacmartins.com.br](mailto:Isaac@isaacmartins.com.br)

