

FICHA DE OCUPAÇÃO		
EIXO: GESTÃO E NEGÓCIOS		
SEGMENTO: COMÉRCIO		
OCUPAÇÃO: OPERADOR DE TELEMARKETING Família CBO: 4223 – Operadores de telemarketing		
SUBORDINAÇÃO: Supervisor		
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 2		
FUNÇÕES PRINCIPAIS	PROSPECÇÃO TEMPORAL	INTER-RELAÇÕES FUNCIONAIS COM OUTRAS OCUPAÇÕES
Atender a clientes/usuários, oferecendo serviços, produtos ou soluções por telefone, <i>e-mail</i> , <i>chat</i> e redes sociais.	Longo prazo	Vendedor
Divulgar empresas ou promoções, com a finalidade de fidelizar clientes.	Longo prazo	Recepcionista e Promotor de vendas
Executar as abordagens ativa e receptiva do telemarketing.	Longo prazo	Vendedor e Assistente de <i>marketing</i>
Registrar reclamações, triagens, propor negociações, conforme limites e nível de autonomia pré-estabelecidos.	Longo prazo	Vendedor
Orientar clientes sobre produtos e serviços da empresa.	Longo prazo	Profissional do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e Vendedor
Realizar retenção e recuperação de usuários de produtos e serviços	Longo prazo	Vendedor
Coletar dados e informações sobre satisfação dos clientes/usuários.	Longo prazo	Vendedor, Profissional do SAC e Operador de caixa
Conhecimentos/Temas de domínio		
<ul style="list-style-type: none"> • Processo de comunicação. • Técnicas vocais: tom, inflexão, velocidade, volume e entonação. 		

- Técnicas de vendas: formas de abordagem, apresentação, identificação de interesse, uso de argumentação, superação de objeções, fechamento de vendas e pós-venda.
- Canais de vendas.
- Técnicas de negociação e cobrança: conceito, formas e aplicação.
- Comportamento do consumidor, pessoas física e jurídica.
- Comunicação assertiva: conceito e aplicabilidade.
- Perfil e funções do operador de telemarketing.
- Centrais de atendimento e equipamentos do telemarketing.
- Acessibilidade e diversidade: atendimento inclusivo e cidadão para idosos, crianças, pessoas com deficiência e gestantes.
- Telemarketing ativo e receptivo.
- Pesquisa de mercado: tipos, coleta de dados, tabulação, gráficos, relatórios e análise.
- Prospecção: definição e passos da prospecção (análise do negócio; análise e segmentação do mercado).
- Tipos de venda: atacado e varejo.
- Promoção de venda: desconto, bonificação, mercadorias gratuitas, convenções e feiras, brindes/amostras, cupons, pacotes promocionais, cartões de fidelidade, promoções combinadas e cruzadas, *displays* e demonstrações.
- Conceitos e importância da logística e do estoque na área comercial.
- Indicadores de desempenho de vendas: conceitos e aplicações.
- Legislação e normas regulamentadoras: segurança física do trabalhador: ergonomia, saúde física e mental, prevenção de riscos (Normas Regulamentadoras NR 17 e NR 5); Código de Ética da Associação Brasileira de Telemarketing: formas de atuação do operador de telemarketing e legislação específica da área

Mudanças nos fatores tecnológicos e organizativos

- Atendimento *home office*.
- Utilização de centrais automatizadas – Unidades de Resposta Audível (URA).

Infraestrutura para o desenvolvimento das funções

- Acesso a centrais automatizadas.

Novas demandas do mundo do trabalho, que implicam incremento na formação profissional

Não foram identificadas novas demandas.

Considerações sobre a ocupação

A ocupação Operador de Telemarketing tem funções semelhantes às da ocupação Profissional de atendimento e fidelização (Profissional de serviço de atendimento ao cliente). Em empresas de pequeno e médio porte, esse profissional faz parte do quadro de funcionários, sendo responsável por realizar vendas, o que o diferencia do Profissional de atendimento ao cliente, que não tem esta competência em seu perfil. Outro diferencial importante diz respeito à negociação de dívidas, atividade que está no escopo dessa ocupação e não consta da lista de funções do Profissional de atendimento ao cliente. Além disso, o Operador de telemarketing tem tanto papel ativo quanto receptivo na relação com o cliente. Dessa forma, além de receber as demandas, ele prospecta clientes por meio de ligações para oferecer e vender produtos e serviços. Proatividade, disciplina e capacidade de organização foram aspectos considerados essenciais ao profissional que deseja atuar como Operador de telemarketing.