

FICHA DE OCUPAÇÃO		
<b>EIXO: GESTÃO E NEGÓCIOS</b>		
<b>SEGMENTO: COMÉRCIO</b>		
<b>OCUPAÇÃO: VENDAS INTERNAS – INSIDE SALES (Ocupação não reconhecida)</b> CBO: não identificada		
<b>SUBORDINAÇÃO:</b> Gerente, Supervisor e Coordenador comercial		
<b>NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 2</b>		
<b>FUNÇÕES PRINCIPAIS</b>	<b>PROSPECÇÃO TEMPORAL</b>	<b>INTER-RELAÇÕES FUNCIONAIS COM OUTRAS OCUPAÇÕES</b>
Realizar atendimentos conforme roteiros.	Longo prazo	Assistente de <i>marketing</i> e vendas, Operador de telemarketing e Vendedor especialista
Atender usuários de produtos e/ou serviços.	Longo prazo	
Oferecer serviços e produtos.	Longo prazo	
Orientar clientes referentemente a serviços técnicos de produtos e serviços.	Longo prazo	
Realizar retenção e recuperação de usuários de produtos e serviços.	Longo prazo	
Realizar a venda de produtos e serviços, utilizando ferramentas como <i>e-mail</i> , telefone, aplicativos e serviços de comunicação <i>web</i> .	Longo prazo	
Realizar pesquisas.	Longo prazo	
Prospectar clientes.	Longo prazo	
Identificar oportunidades de melhorias.	Longo prazo	
<b>Conhecimentos/Temas de domínio</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética profissional (sigilo).</li> <li>• Processo de comunicação.</li> <li>• Atitude empreendedora.</li> <li>• Perfil e funções do vendedor.</li> <li>• Telemarketing ativo e receptivo.</li> </ul>		

- Técnicas de vendas e negociação.
- Domínio sobre os produtos e serviços que são ofertados.
- Planilhas de eletrônicas.
- *Softwares* de gestão, CRM.

#### **Mudanças nos fatores tecnológicos e organizativos**

- Atendimento via *home office*.
- Vendas *e-commerce* (tendência de crescimento).

#### **Infraestrutura para o desenvolvimento das funções**

- Acesso a centrais automatizadas.

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

- Aumento na expectativa de qualidade de atendimento.
- Aumento de produtividade.

#### **Considerações sobre a ocupação**

Os participantes do grupo, após análise, consideraram que as atividades dessa ocupação, nos dias de hoje, são realizadas pelo Operador de telemarketing, discutida no grupo de comercialização.