

Plano de Aula

Aprendizagem em Técnicas Básicas de Telemarketing 6h		
Inicial		
Quantidade de encontros	Módulos	Conteúdos
4	Organização, planejamento e controle do processo de trabalho	Cultura Organizacional. Missão, valores e visão. Clima organizacional: fluxograma das organizações. Metas e objetivos no ambiente corporativo. Identidade profissional: Percepção e impressão; Imagem profissional; Networking; Assertividade; Resiliência. Importância da hierarquia. Relações interpessoais no ambiente de trabalho. Atitudes e comportamentos adequados na empresa: planejamento, proatividade, compartilhamento de ideias, comprometimento, flexibilidade. Trabalho em equipe. Relação entre trabalho e aprendizagem profissional. Gestão e administração do tempo. Gestão de documentos: fluxo, seleção. Gestão de arquivos.
2	Saúde e segurança no trabalho	Estudos sobre segurança no ambiente de trabalho. Programa de alimentação do trabalhador. Acidente de trabalho. Classificação de incêndios. CIPA. Equipamentos de segurança individuais e coletivos – EPI e EPC. Sinalização de segurança – NR 26. Prevenção de doenças ocupacionais: Ergonomia - NR 17. Dicas ergonômicas. Periculosidade e insalubridade- NR 24. Ginástica laboral.
2	Matemática básica e suas relações	A importância do conhecimento matemático aplicado ao dia a dia, como um agente de crescimento pessoal e social. A relação entre soma e multiplicação; conceitos (oficina de agrupamentos). A relação entre subtração e divisão; conceitos (oficina de agrupamentos). A relação das frações, razões e proporções, com a divisão e os agrupamentos. Relacionar os conjuntos com os componentes matemáticos e sociais.
2	Matemática básica com aplicações em resoluções de problemas	Equação de 1º grau: definição; termos da equação; formas de resolução; tomada de decisão e equilíbrio. Equação de 2º grau: definição; termos da equação; formas de resoluções; tomada de decisão e pontos de máximos e mínimos. Regra de três composta, com utilização de calculadora.
2	Direitos trabalhistas e previdenciários	Lei de aprendizagem: Direitos e deveres. ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente). A exploração do trabalho infantil. Direitos trabalhistas: Contrato de trabalho. Jornada de trabalho. Responsabilidades de empregadores e empregados. Salário. Descanso remunerado. Benefícios, FGTS, adicional noturno, décimo terceiro, férias, PIS. Direitos Previdenciários: Direitos e deveres: contribuições previdenciárias. Aposentadoria (INSS). Auxílio doença. Tipos de licenças: maternidade, paternidade, casamento, óbito.
Básica		
Quantidade de encontros	Módulos	Conteúdos
4	Inclusão Digital	Introdução ao Windows. Introdução ao Word. Internet. Netiqueta e segurança da informação. Navegação segura. Recursos audiovisuais no ambiente corporativo. Introdução ao Power Point. Introdução ao Excel: construção de Planilhas. Fórmulas. Gráficos.

2	Informação sobre o mercado e o mundo do trabalho; trabalho em equipe	Orientação profissional; Novas profissões. Elaboração de Currículo; Cadeia produtiva. Competências e habilidades para atuação no mercado de trabalho: Proatividade, flexibilidade, inovação, negociação, organização, visão sistêmica, relacionamento interpessoal. Trabalho colaborativo e em equipe: como compartilhar ideias. Networking. Comunicação na empresa: gestores, pares, etc. Noções de liderança. Noções de inteligência emocional e Gestão de conflitos. Feedback. Atendimento ao público.
2	Formas alternativas de geração de trabalho e renda com enfoque na juventude	Projeto de vida e carreira. Vocação, profissão e ocupação. Visão de futuro. Globalização e mercado de trabalho. Empregabilidade. Educação empreendedora. Empreendedorismo pessoal, profissional e social. Organização de um negócio e tipo de trabalho: assalariado, cooperado, terceirização, temporário. Perfil empreendedor e formas alternativas de geração de trabalho e renda. Como gerar renda para atingir minhas metas. Lei da oferta e procura.
2	Comunicação Oral e Escrita, leitura e compreensão de textos	Elementos da Comunicação. A oralidade em diversas situações de Comunicação. A língua oral formal no ambiente de trabalho. Elementos básicos para a escrita: pontuação, acentuação, concordâncias nominal e verbal, crase. Instrumentos para a escrita: noção de frase, de paragrafação, coesão e coerência. Produção de textos corporativos. Leitura e compreensão de textos. A importância da leitura no meio corporativo e social: estratégias para se consolidar como leitor fluente.
2	Direitos humanos, orientação sexual, raça, etnia, idade, credo religioso e opinião pública	Direitos Humanos. Planos Nacionais de Direitos Humanos. Diversidade cultural e o mundo do trabalho. Políticas públicas para a Diversidade. Conceitos de raça, etnia, credo religioso, idade, opinião pública. Práticas contra a discriminação e preconceito.
2	Segurança pública	Políticas públicas. Políticas juvenis. O papel do Estado e da sociedade na política de segurança pública. Estatuto da Juventude. Vulnerabilidade Social. Documentos pessoais. Cidadania e direitos do cidadão. Órgãos de proteção civil e social: Polícias Federal, Civil, Militar e Comunitária. Atendimento prioritário. Educação no trânsito: Denatran e Detran.
2	Educação fiscal	Economia no Brasil. Receita Pública. Impostos: Municipais. Estaduais e Federais. Imposto de renda, IPTU, IPVA, ICMS, IOF, ITBI. Taxas e contribuições. Tributos. Nota fiscal (comprovantes, meio físico e eletrônico).
2	Saúde: saúde sexual, direitos sexuais e reprodutivos; relações de gênero	Identidade, relações de gênero e orientação sexual: O machismo e o assédio no ambiente de trabalho. O respeito ao nome social. Sexualidade e gravidez precoce. Contracepção. DST. Saúde na juventude.
2	Educação para o consumo	Relações e condições de consumo. Relação consumo e meio ambiente. Consumo consciente e logística reversa. Educação Financeira e Planejamento orçamentário. Como administrar bem seu salário. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor.
2	Uso indevido de álcool, tabaco e outras drogas	Adolescência e as drogas na atualidade; Drogas. Causas e consequências. Drogas ilícitas. Drogas lícitas: Tabaco. Drogas lícitas: Álcool. Prevenção e formas de evitar o uso de álcool.
2	Preservação do equilíbrio do meio ambiente	Conceitos de educação Ambiental. Responsabilidade Socioambiental e Sustentabilidade. As participações individuais e coletivas na preservação do equilíbrio do meio ambiente: possibilidades e ações (Desmatamento, Preservação das nascentes de água, Reciclagem, Gerenciamento de resíduos, Controle de resíduos de cozinha, gordura e óleo). Gestão Ambiental: Energias limpas. Gerenciamento de resíduos. Ecologia urbana. Biodiversidade. Efeito estufa.

2	Diversidade cultural brasileira relacionada ao mundo do trabalho	Conceito de Cultura. Conceitos de diversidade cultural, trabalho e cidadania. Inclusão social: Respeito e aceitação. Multiculturalismo: Realidade local cultural e lazer. Juventude e diversidade. Protagonismo juvenil e cidadania. Voluntariado nas organizações. Preservação do mobiliário urbano, infraestrutura e patrimônio cultural e ambiental: localismo, universalismo, ver e olhar, folclore.
4	Raciocínio Lógico -matemático; interpretação e análise de dados estatísticos	Porcentagem, com uso de calculadora: taxa de variação; proporção; razão centesimal; aplicabilidade financeira e bancária. Raciocínio lógico. Potenciação, com uso de calculadora: definição; exponenciação; propriedades; potência de base 10; notação científica; cálculo fatorial; aplicabilidade financeira, bancária e científica. Estatística e a globalização: a influência da estatística no mundo; a manipulação com o objetivo de manobra de massas. Construção de tabelas e gráficos: dados brutos, construção de tabelas e plotagem dos gráficos. Interpretação e análise estatística: tomada de decisão por meio de análise e cálculos oriundos de tabelas e visualização gráfica.
Específica		
Quantidade de encontros	Módulos	Conteúdos
2	Funções administrativas	Teoria geral da administração. O papel do administrador. Agendamento e cronogramas. Gestão de documentos: fluxo e seleção. Tipos de documentos: cupons fiscais, pedidos, relatórios, ficha de cadastros de clientes. Sistema de gerenciamento de arquivos. Noções de segurança da informação.
2	Estrutura e Comportamento organizacional	Elementos da cultura organizacional. Tipos de organizações. Impactos positivos da cultura organizacional para colaboradores e empresas. Importância das normas e procedimentos nas empresas. Relação de poder, hierarquia, ética e código de conduta. Postura organizacional: marketing pessoal, entrevista e apresentações. O Jovem aprendiz e as relações de trabalho.
2	Perfil e responsabilidades do teleoperador	Campo de atuação. Conhecimentos, habilidades e atitudes do profissional. Desenvolvimento profissional e planejamento acadêmico. Pilares da Família. Gestão de desempenho: prazos e metas.
2	O setor de teleatendimento	Legislação do setor. Conceito e história do telemarketing. Venda pessoal e o telemarketing. As diferentes áreas do telemarketing. O setor de teleatendimento na atualidade. Vantagens do telemarketing.
2	Estrutura do Call Center	Conhecendo o Call Center. Normas e procedimentos do Call Center. Uso de aplicativos e instrumentos. Técnicas de operação. Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC). Sistemas 0800, 0300, 0900 e 4001.
2	Atendimento ao cliente no Telemarketing	Planejamento e implementação de um script. Comunicação assertiva no atendimento. Identificando os tipos de clientes. Diferença entre ouvir e escutar. Atendendo reclamações. Importância da entonação da voz: velocidade, inflexão e volume. Uso do vocabulário adequado. Linguagem positiva e linguagem negativa.
2	Ações do telemarketing ativo	O telemarketing ativo e suas aplicações. O processo de comunicação telefônica. Identificação de interesses. Exercícios para uma boa argumentação. Táticas para superar objeções. Organização do trabalho.
2	Qualidade no atendimento em telemarketing	Gestão da qualidade de produtos e serviços. As normas de qualidade no atendimento. Estratégias para adquirir agilidade mental. Formas de contato com clientes: via telefone, e-mail, app, dentre outras. Ferramenta de controle de qualidade em serviços. Gestão de relacionamento com o cliente (CRM).

2	Planejamento e organização para ações de vendas	Conceito de planejamento estratégico. Metodologias aplicadas no planejamento estratégico. Tipos de pesquisas de dados. Análise de dados: tabulação, gráficos e relatórios. Indicadores de desempenho de vendas: conceitos e aplicações. Fechamento de vendas. Pós-vendas.
2	Comportamento do consumidor	O consumidor: pessoa física e pessoa jurídica. Fatores internos que influenciam o comportamento do consumidor: atitudes, motivação, personalidade, percepção, aprendizagem etc. Fatores externos que influenciam o comportamento do consumidor: classe social, família, cultura etc. Desejos e necessidades. Processo de decisão de compra. Situações de consumo. Influência da mídia e das redes sociais. A relação entre o Código de Defesa do Consumidor e o Comportamento do Consumidor.
2	Produtos e serviços	Produtos e serviços: características e benefícios. Classificação, componentes e ciclo de vida de produtos e serviços. Terceirização dos serviços: conceito e caracterização. Gestão da qualidade de serviços. Serviços bancários: internos e externos. Serviços de proteção ao crédito.
2	Marketing eletrônico	Globalização e o comércio eletrônico. Endomarketing, Benchmarking, Networking. E-commerce: Business to Business (B2B), Business to Consumer (B2C), Consumer to Consumer (C2C). E-business: e-banking e e-mailing.
2	Ações do telemarketing receptivo	O telemarketing receptivo e suas diversas aplicações. Exercícios para clareza de boa dicção. Acessibilidade e diversidade. Atendimento prioritário: pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, idosos e gestantes. Técnicas para recuperação de clientes. Retenção e fidelização de clientes.
2	Noções de Marketing	Marketing: conceito, veículos e ferramentas. Publicidade, propaganda e Merchandising. Análise dos 4 P: Produto, Preço, Praça e Promoção. Pesquisa de mercado e estudo do público-alvo. Análise da concorrência. Análise SWOT do produto/serviço. Por que alguns produtos vendem mais que outros? Percepção de território. O uso do Marketing de Permissão.

Etapa	Nº de Encontros	CH
Básica (Inicial)	18	72
Básica	45	180
Específica	42	168
Total	105	420