

As principais funções de um operador de telemarketing

Dentro de um Call Center ou um SAC a pessoa responsável por efetuar e receber as ligações é o operador de telemarketing. Esse profissional é encarregado de diversas funções como, divulgar produtos, serviços e promoções ou registrar informações, reclamações e pedidos de clientes.

O operador de telemarketing entra em cena sempre que é preciso fazer uma ponte entre a empresa e o cliente. Esse profissional pode tanto ser um contratado direto da empresa quanto fazer parte de uma companhia terceirizada.



O telemarketing se divide em duas categorias, ativa e passiva.

Telemarketing Ativo

No telemarketing ativo o operador é responsável por efetuar ligações e abordar o cliente divulgando a empresa, produtos e serviços. Nessa abordagem é responsabilidade do operador representar a empresa e divulgar seus produtos, estabelecendo uma relação cordial com o cliente.

Telemarketing Passivo

Já o telemarketing passivo é quando os operadores de telemarketing não efetuam ligações eles são somente responsáveis por atender os clientes. Nesse tipo de telemarketing os clientes podem estar procurando uma informação, esclarecimentos sobre produtos e serviços, podem estar efetuando uma reclamação ou até realizando uma compra. Quando as ligações são para comprar produtos elas são sempre consequências do marketing.

Requisitos para um bom operador de telemarketing



O operador de telemarketing é um profissional essencial na empresa

Para trabalhar na área de telemarketing são necessários alguns pré-requisitos. Entre eles estão a conclusão do ensino médio, paciência, cordialidade, resistência à pressão, simpatia, boa dicção e educação. Também existem cursos de treinamento que são proporcionados por empresas de telemarketing. Se o operador mantiver um bom desempenho e sempre se atualizar nos cursos de extensão ele pode se tornar supervisor de Call Center.

A grande competitividade no mercado e o crescimento das empresas cria uma demanda de mais funcionários bem capacitados. Por isso, as vagas para operador de telemarketing estão em constante ascensão. Além da boa postura do atendente, aspectos como o bom funcionamento do headset, clareza dos fones de ouvido e do microfone interferem na imagem que a empresa passa ao cliente. Um equipamento adequado e bem cuidado pode ajudar o operador de telemarketing a ter sucesso na sua missão.