

# 6604 - Marketing, Telemarketing & E-commerce 4ª Edição

## Plano de Aula - 16 Aulas (Aulas de 1 Hora)



### Aula 1

#### Capítulo 1 - Introdução ao Marketing

### Aula 2

#### Capítulo 2 - Estratégias para Manter e Conquistar Clientes

2.1. Profissional de Atendimento .....	28
2.1.1. Processo de Comunicação .....	29
2.2. Fatores que Influenciam na Comunicação e seus Elementos.....	29

### Aula 3

#### Capítulo 2 - Estratégias para Manter e Conquistar Clientes

2.3. Propaganda Direta .....	30
------------------------------	----

### Aula 4

#### Capítulo 2 - Estratégias para Manter e Conquistar Clientes

2.4. Propaganda Indireta.....	37
2.5. Autoestima, Atitudes/Comportamentos: Facilitadores na Relação Interpessoal .....	39
2.6. A Era do Cliente: Conquista, Manutenção e Fidelização.....	40
2.6.1. Por que se Perde um Cliente.....	41

### Aula 5

#### Capítulo 2 - Estratégias para Manter e Conquistar Clientes

2.7. Cultura Voltada para o Cliente.....	42
2.8. Formação de Equipe Voltada para Satisfação do Cliente.....	42
2.8.1. Empatia.....	44
2.9. Administração com Qualidade Produto/Serviço .....	46

### Aula 6

#### Capítulo 3 - Produto, Serviço ou Informação como Solução?

3.1. Sobre a Informação.....	54
3.2. Hierarquia das Necessidades – Pirâmide Motivacional.....	55
3.3. Tipos Psicológicos – Como Identificar Consumidores.....	56

### Aula 7

#### Capítulo 3 - Produto, Serviço ou Informação como Solução?

3.3.1. Funções Psíquicas.....	57
3.3.1.1. Pensamento .....	57
3.3.1.2. Sentimento .....	58
3.3.1.3. Sensação.....	58
3.3.1.4. Intuição.....	58
3.4. Marketing Pessoal.....	59
3.5. Marketing Social.....	60

### Aula 8

#### Capítulo 4 - Telemarketing

4.1. Tipos de Clientes.....	67
4.2. Marketing Direto .....	71

### Aula 9

#### Capítulo 4 - Telemarketing

4.3. Noções Gerais de Telemarketing .....	73
4.3.1. O que é Telemarketing .....	73
4.3.2. Características Positivas do Telemarketing .....	74

## Aula 10

### Capítulo 4 - Telemarketing

4.3.3. Aplicações do Telemarketing .....	75
4.4. 10 Grandes Vantagens do Telemarketing.....	76
4.5. Técnicas de Como Fazer Negócio Pelo Telefone.....	77
4.5.1. Quanto ao Atendimento .....	79

## Aula 11

### Capítulo 4 - Telemarketing

4.5.2. Tratamento das Objeções .....	80
4.6. Diretrizes do Telemarketing.....	81
4.7. Dicas Úteis ao Operador de Telemarketing.....	82
4.8. Por Falar em Banco de Dados.....	82

## Aula 12

### Capítulo 4 - Telemarketing

4.9. Roteiro Para o Telemarketing .....	85
---	----

## Aula 13

### Capítulo 5 - E-commerce

5.1. Intranet .....	100
5.2. Páginas na Internet – Os Websites .....	101

## Aula 14

### Capítulo 5 - E-commerce

5.2.1. Tipos de Sites .....	103
5.3. Ligando o Marketing pelo Telemarketing e o E-commerce .....	104
5.3.1. O Telemarketing na Internet.....	105
5.4. Os Principais Erros a Serem Evitados no E-commerce.....	109

## Aula 15

### Capítulo 6 - Comércio Virtual

6.1. Parcerias e Associações .....	119
6.1.1. Associação.....	121
6.1.2. Parcerias.....	122
6.2. Dicas de como Crescer em uma Empresa.....	124
6.3. Realidade Aumentada.....	125

## Aula 16

### Capítulo 6 - Comércio Virtual

6.3.1. As Ferramentas .....	126
6.3.2. Aplicações da Realidade Aumentada.....	128
6.3.3. Realidade Aumentada no Brasil.....	128
6.4. Tecnologia da Informação .....	129