

Aperfeiçoar as habilidades para a efetividade do telemarketing. Esse é o foco do curso "Telemarketing-Qualidade e Excelência", que será realizado pelo Centro de Treinamento da Associação Comercial e Empresarial de Maringá (ACIM) entre terça (25) e quinta-feira (27).

Instrutor do treinamento, o educador **Fernando Ribeiro** apresentará o conceito de telemarketing, habilidades do operador de telemarketing, processo de comunicação e seus obstáculos, comunicação assertiva - empatia, saber ouvir, saber falar, saber responder, técnicas de negociação, fidelização de clientes, entre outros.

Outro curso programado para esta semana, na terça (25) e na quarta-feira (26), é o de "Técnicas de entrevistas", com a psicóloga **Elisa Ornellas**. Nas aulas, os participantes vão aprender técnicas para identificação de perfis de candidatos durante o processo de seleção e receber dicas sobre a postura a ser adotada na condução de entrevistas. {jcomments off}