



Programa Jovem Aprendiz

Operador de telemarketing ativo e receptivo

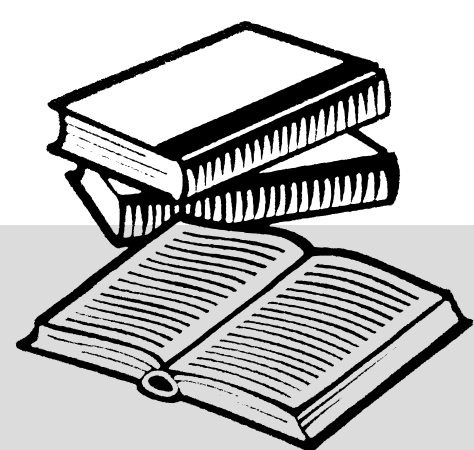
Nossa Proposta

Qualificar profissionalmente o aprendiz a desenvolver atividades relacionadas ao curso matriculado, estimulando e desenvolvendo pensamento crítico, aprimoramento de competências, habilidades, valores éticos, da prática da cidadania e da solidariedade, a fim de possibilitar o ingresso/permanência do aprendiz no mercado de trabalho em igualdade de condições com os demais concorrentes e atender as exigências de Programas Sociais do Governo Federal.

CBO
(422310) Operador de telemarketing ativo e receptivo

Atividades

Entra em contato e atende às ligações de clientes potenciais e efetivos, para vender-lhes produtos e serviços, esclarecer suas dúvidas, oferecer-lhes soluções a problemas nos itens adquiridos e responder às suas outras solicitações ou manifestações, via teleatendimento. Prepara-se para o trabalho, organizando as informações sobre produtos e serviços da empresa. Busca fidelizar e recuperar clientes. Cobra débitos. Cadastra clientes ou atualiza suas informações cadastrais. Realiza pesquisas de opinião e pesquisas de mercado. Atua em conformidade com os regulamentos de telecomunicações, com as normas da empresa e com as normas regulamentadoras de saúde e segurança no trabalho.



Disciplinas Básicas

- Desenvolvimento Profissional e Organizacional
- Competências Profissionais Integradas
- Mundo do Trabalho
- Saúde e Segurança no Trabalho
- Língua portuguesa aplicada ao trabalho
- Direitos Humanos
- Matemática aplicada ao Trabalho
- Educação Ambiental
- Tecnologias Aplicadas ao Trabalho

Disciplinas Específicas

- Introdução a Contact Center
- Relacionamento com o cliente
- Processo de Vendas
- Gestão da Comunicação
- Tecnologia e Ferramentas de Contact Center
- Canais de Atendimento Virtual
- Tecnologia Digital e Segurança
- Visitas Guiadas

Carga horária total do Curso: 1840 horas

Contratos de 20 horas semanais

Carga horária teórica: 400 horas
Carga horária teórica específica: 200 horas
Carga horária teórica básica: 200 horas
Carga horária prática: 1440 horas

Tempo de contrato: 24 meses

Contratos de 30 horas semanais

Carga horária teórica: 408 horas
Carga horária teórica específica: 204 horas
Carga horária teórica básica: 204 horas
Carga horária prática: 1432 horas

Tempo de contrato: 15 meses

Para cumprimento da Portaria nº 3872/2023 do MTE, este curso possui uma carga horária inicial correspondente a 10% do total da Carga horária teórica a serem realizadas nos primeiros dias de contrato.

Dias de introdutório para contratos de 20 horas: 15 dias

Dias de introdutório para contratos de 30 horas: 08 dias

Salário com base no mínimo nacional:

6h: R\$1.142,33

4h: R\$761,55

Faixa etária: 18 a 24 anos

