

### Facilitadora:



**Maria do Carmo Oliveira Carrasco** – Idealizadora da área, segmento e terminologia Fonoaudiologia Empresarial. Consultora Empresarial e Instrutora de Treinamento em Comunicação Corporativa e Pessoal. *Personal Communication Trainer/Coach*. Consultora de Estilo, Imagem e Comunicação. Diretora de Comunicação Corporativa e Desenvolvimento Profissional do **COP Consultoria - Centro de Otimização Profissional**. Fonoaudióloga Empresarial e Corporativa. Especialista em Treinamento e Docência para Adultos/UMC (didática e prática do ensino superior). Mestre em Fonoaudiologia / Distúrbios da Comunicação pela PUC/SP. Autora dos livros e material didático com os seguintes temas: Fonoaudiologia Empresarial, Comunicação e Oratória, Comunicação Empresarial, Técnicas de Apresentação; Metodologia de Pesquisa Científica; Guia Como Falar Bem (Vol. 1 e 2) etc. Conheça um pouco mais da História Profissional: [http://www.copconsultoria.com/a\\_empresa\\_2.html](http://www.copconsultoria.com/a_empresa_2.html)

### Equipe Cop Consultoria

**Datas:** 26 de maio **Horário:** 9:00hs às 13:00hs

**Local:** Av. Engenheiro Luis Carlos Berrini, 550 – 4º Andar - Itaim Bibi - São Paulo

### Investimento:

**R\$ 550,00 (Quinhentos e cinquenta reais)**

**Forma de pagamento:** Inscrição e confirmação: R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) no Banco Itaú Ag. 2961 c/c 05153-5 Cop Centro de Otimização Profissional e envio de ficha de inscrição (anexo) e comprovante para o e-mail: [financeiro@copconsultoria.com](mailto:financeiro@copconsultoria.com) até 05/05.

Pagamento do curso (R\$ 400,00) por meio do *Pag Seguro Uol ou depósito*. Confirmação de pagamento até dia 05/05. **Acesse:** [www.copconsultoria.com](http://www.copconsultoria.com)

### Telemarketing na Prática: receptivo e ativo

#### Objetivo do Curso

Contribuir para a capacitação e desenvolvimento de operadores e agentes de telemarketing ativo e passivo, fornecendo ferramentas e conhecimento prático para melhoria da performance das operações.

#### Público Alvo

Profissionais de venda, telemarketing, atendentes, supervisores, monitores, etc.

#### Conteúdo Programático

Telemarketing: papel do operador;  
Panorama Atual: Compreendendo o *Telemarketing* e o *Call Center*;  
Conhecendo a Legislação: estrutura física, tecnológica e organizacional;  
Intervenção Fonoaudiológica: implantação, recrutamento, seleção, treinamento e acompanhamento;  
Saúde Ocupacional: vocal e auditiva (avaliação, treinamento e encaminhamento);  
Ergonomia e Ginástica Laboral: contribuição fonoaudiológica e profissionais envolvidos;  
Aperfeiçoamento vocal e desenvolvimento de habilidades de comunicação para *Call Center* (telemarketing e teleatendimento);  
Comunicação eficaz por telefone: voz e acolhimento.

#### Inscrições e informações:

**Cop Consultoria – Departamento de Desenvolvimento**

**(11) 3755 0371 / 9649 1096**

**e-mail: [faleconosco@copconsultoria.com](mailto:faleconosco@copconsultoria.com)**

**VAGAS LIMITADAS!**