

CURSO PRÁTICO DE TÉCNICO DE VENDAS E NEGOCIAÇÃO

VÁLIDO PARA EFEITO DO CUMPRIMENTO DAS 35 HORAS DE
FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA DE ACORDO COM O CÓDIGO DO
TRABALHO

APRESENTAÇÃO DO CURSO

Hoje em dia, os mercados estão cada vez mais competitivos e disputados. Vender, produtos ou serviços, de uma forma rentável, mantendo uma relação de continuidade e duradoura com os clientes é uma tarefa árdua mas é o objetivo central e estratégico para a maioria das empresas com mentalidade vencedora. Nesta perspetiva, os técnicos de vendas são a parte mais importante de todo o processo, porque é através do seu trabalho de vendas e fidelização dos seus clientes que as empresas prosperam e a rentabilidade aumenta.

COMPETÊNCIAS QUE O CURSO PROMOVE

Contribuir para que cada participante possa desenvolver ou aperfeiçoar competências que permitam uma relação de maior confiança no processo de negociação com clientes, desenvolvendo novas estratégias e técnicas de venda tornando-os mais eficazes enquanto vendedores, bem como refletir nos aspectos mais imateriais do negócio, fomentando o compromisso com a empresa e elevando o foco no cliente, com muita organização e disciplina.

OBJETIVOS

No final do curso, os formandos deverão ser capazes de aplicar as Técnicas de Venda e Negociação que resultem num melhor desempenho da actividade que desenvolvem ou que visam desenvolver:

- » Identificando as necessidades e as motivações do cliente.
- » Sabendo argumentar e estabelecer empatia, mantendo um clima de confiança.
- » Melhorando a eficácia no planeamento e estruturação da venda.
- » Conhecendo as principais técnicas de fecho, concluindo com eficácia o processo da venda.
- » Aperfeiçoando o desempenho e melhorar a confiança em si próprio.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

PRESSUPOSTOS QUE TORNAM UM VENDEDOR EFICAZ

- » Um olhar para si e outro para dentro da organização e para a sua envolvente.

O PROCESSO DE COMPRA E VENDA

- » A Venda
- » O Cliente e as suas motivações de compra
- » Os 10 estilos de um vendedor
- » Políticas de crédito e cobrança
- » Classificação de clientes
- » Factores de atractividade de clientes

» Como é que os clientes nos avaliam e avaliam os nossos concorrentes?

- » Relação, credibilidade e valor
- » Benefício, necessidade e desejo
- » O processo de prospecção de mercado

NEGOCIAÇÃO

- » Características
- » Factores críticos de sucesso
- » Passos de uma negociação
- » Principais habilidades e erros de um negociador

FASES DO CICLO DE UMA VENDA

- » Preparação
- » Abertura
- » A Entrevista de vendas
- » Rebater objecções
- » Fecho
- » Saída
- » Acompanhamento, controlo e correcção do processo

COMUNICAÇÃO

- » A quebra comunicacional
- » Estilos de comunicação
- » Formas não verbais de comunicação

ESTABELECIMENTO DE OBJECTIVOS

- » A importância, a definição e o porquê de objectivos

RELAÇÃO COM O INSUCESSO

- » Auto-Análise e revisão

TEATRO DE VENDAS

- » Simulação de uma entrevista de vendas, com filmagem e gravação
- » Auto e hetero avaliação e consequente reflexão individual dos diferentes momentos da simulação

METODOLOGIA

Formação essencialmente prática, com recurso sistemático a métodos activos, com base no estudo de casos práticos e na resolução de problemas, que permitirá também o esclarecimento de dúvidas concretas dos formandos.

Recurso complementar ao método expositivo, na apresentação de alguns conceitos teóricos.

RECURSOS MATERIAIS E ESPACIAIS

Serão disponibilizados para as acções de formação os recursos audiovisuais necessários e tidos como convenientes.

MOMENTOS E MODALIDADES DE AVALIAÇÃO

No início da acção, o formador poderá efectuar uma avaliação diagnóstica como forma de verificar o nível de conhecimentos dos formandos face ao tema a desenvolver. Este instrumento de avaliação permitirá ainda ao formador personalizar o programa da formação de acordo com as especificidades do grupo.

No final do curso, o formador poderá realizar uma avaliação sumativa da aprendizagem, através de um teste escrito ou trabalho prático, individual ou de grupo, de forma a obter uma noção mais específica dos conhecimentos adquiridos por cada formando.

Terminado o curso, pedir-se-á ainda aos formandos que preencham um formulário de avaliação do processo da acção para efeitos de balanço da actividade e do desempenho do formador.





CERTFORM
Escola de Formação Prática

consolidar o futuro

MOVE-NOS A PAIXÃO PELA FORMAÇÃO

DESTINATÁRIOS

Profissionais que exerçam ou pretendam vir a exercer a sua atividade na área das vendas ou afins, com alto desempenho e melhores competências, e por consequência, com um maior rendimento, quer profissional quer monetário.

FORMADORES

MESTRE JORGE MANO

Mestre em Direção Comercial e Marketing pelo Instituto Superior de Administração e Gestão. Pós-Graduação em Gestão de Empresas pela Universidade Católica. Licenciado em Administração e Gestão de Empresas pelo Instituto Superior de Administração e Gestão. Possui o curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores pela Certform. Com vasta experiência de mais de 30 anos, nas áreas Comercial e de Pós-Venda em empresas comerciais e de serviços. Atualmente desempenha cargo de direção numa empresa comercial. Formador nas áreas de Técnicas de Venda, Competências da Comunicação, Eficácia no Atendimento, Fidelização de Clientes, Competências do Profissional de vendas e estruturação de um Plano de Negócios, Plano Comercial e Plano de Marketing.

DR. ABÍLIO NUNES

Licenciado em Gestão de Empresas pelo Instituto Superior de Administração e Gestão. Acreditado pela Universidade do Porto em Coaching, Empowerment e Liderança de Equipas e, Coaching para o Alto Desempenho. Consultor Especialista e de Ligação. Formador Certificado pelo IEFP, com elevada experiência nas áreas de Gestão Comercial e Vendas, Gestão Operacional, Análise Estratégia e Business Coaching. Percurso profissional desenvolvido em ambiente multinacional, designadamente na coordenação e gestão de diversos projectos, na coordenação de unidades de negócio, supervisão e dinamização de equipas comerciais, planificação do trabalho, definição de métricas/objectivos e monitorização de resultados. Vasta experiência nacional nas funções de coordenação dos departamentos comercial e operacional, de várias empresas.

CERTIFICAÇÃO

Será emitido um Certificado de Formação Profissional através da SIGO, tal como previsto na Portaria nº 474/2010, de 8 de Julho, que será atribuído aos formandos com um nível de presenças superior ou igual a 75%.

Este Certificado é válido para efeito do cumprimento das 35 horas de formação obrigatória, de acordo com o Código do Trabalho.



226 066 442

935 569 146 . 935 569 148



FORMAÇÃO Porto / Lisboa / Coimbra

www.certform.pt geral@certform.pt