

## CURSO DE VENDAS E NEGOCIAÇÃO

### E-LEARNING

#### 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 atividade que desenvolvem ou que visam desenvolver.

Os Participantes deverão ser capazes de:

- Identificar as necessidades e as motivações do cliente.
- Saber argumentar e estabelecer empatia, mantendo um clima de confiança.
- Melhorar a eficácia no planeamento e estruturação da venda.
- Conhecer as principais técnicas de fecho, concluindo com eficácia o processo da venda
- Aperfeiçoar o desempenho e, melhorar a confiança em si próprio.

#### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

##### Módulo 1 - PROCESSO DE COMPRA E VENDA:

###### Introdução e Conceitos

- ✓ Evolução do comércio
- ✓ Exercício do comércio
- ✓ A venda

#### A Prestação de Serviços

- ✓ Como funciona o cérebro humano na prestação de um serviço?
- ✓ Regras e princípios na prestação do serviço ao cliente.
- ✓ O serviço e as categorias de oferta
- ✓ Qualidade do serviço

#### Prospecção, Conceitos e Importância

- ✓ O que é prospecção de mercado
- ✓ Segmentação de mercados, a chave para o sucesso
- ✓ *Marketing-Mix*
- ✓ Métodos e técnicas de prospecção dos campeões de vendas
- ✓ Os objectivos da prospecção
- ✓ Ficha de cliente / Estudo da relação

#### Teste de Avaliação ao módulo 1

#### Módulo 2 - NEGOCIAÇÃO E COMUNICAÇÃO:

- **Negociação**
  - ✓ Características da negociação
  - ✓ Passos de uma negociação
  - ✓ Principais habilidades e erros de um negociador
  - ✓ Técnicas de Negociação
- **Comunicação**
  - ✓ Elementos do processo de comunicação
  - ✓ Etapas do processo de comunicação
  - ✓ Funções da comunicação
  - ✓ Barreiras na comunicação
  - ✓ A comunicação e a gestão de acontecimentos
  - ✓ Comunicação em síntese
  - ✓ Formas não verbais de comunicação

#### Teste de Avaliação ao módulo 2

#### Módulo 3 - TÉCNICAS DE VENDA E A FUNÇÃO DO VENDEDOR:

- **Técnicas de venda e a função do vendedor**
  - ✓ Objectivos de um vendedor excelente
  - ✓ Dicas para um correcto planeamento das visitas





- ✓ Normas elementares na utilização das técnicas de venda
- ✓ Fases do ciclo de uma venda
- ✓ Exemplo prático das etapas de uma venda
- ✓ Como fechar uma venda

### Teste de Avaliação ao módulo 3

### AVALIAÇÃO FINAL

Teste de Avaliação Final para obtenção de Certificado de Formação. O teste final inclui questões de escolha múltipla sobre todos os temas da formação.

### Inquérito de Avaliação da Formação

### METODOLOGIA

Formação essencialmente prática, com base no estudo de casos práticos e na resolução de problemas da realidade das Organizações.

### 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. Em síntese Vendedores e candidatos a vendedores são o público-alvo deste curso.

### DURAÇÃO – 20 horas

### Preço: 120 euros

### FORMADOR

**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 Busines 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:** Aos formandos que sejam aprovados em todos os módulos que constituem o curso, será emitido um Certificado de Formação Profissional através da SIGO, tal como previsto na Portaria nº 474/2010, de 8 de julho. Este Certificado é válido para efeito de acumular 20 horas com vista ao cumprimento das 40 horas anuais de formação contínua obrigatória, de acordo com o Código do Trabalho.

### Regras de funcionamento do Curso de Vendas e Negociação E-LEARNING

- 1- O candidato deverá preencher a ficha de inscrição através do site da CERTFORM;
- 2- Após contacto da secretaria deverá ser efetuado o pagamento do valor;
- 3- Serão atribuídas as credenciais para entrada na plataforma de E-LEARNING da CERTFORM;
- 4- O formando tem acesso ao primeiro módulo do curso (materiais para estudo);
- 5- Após o teste de avaliação do primeiro módulo, será disponibilizado o segundo módulo e assim sucessivamente;
- 6- O formando pode fazer o estudo dos materiais através da plataforma ou fazer o download para o seu próprio dispositivo. Os materiais são não editáveis.
- 7- Tendo todos os módulos concluídos o formando terá acesso ao teste de avaliação final. O teste final contempla a avaliação a matérias de toda a formação.
- 8- Os testes do Curso são testes de escolha múltipla. Os testes são compostos por 5 questões. O formando terá de responder a três questões corretamente para avançar para o módulo seguinte. Caso o formando não alcance no mínimo três questões corretas repetirá o teste. No final do teste o formando terá acesso à chave de resolução. Os testes são realizados na própria plataforma E-LEARNING.
- 9- Após conclusão do teste de avaliação final, será disponibilizado um inquérito de avaliação da formação em que o formando avalia a formação em diversos parâmetros.
- 10- Uma vez concluído o percurso formativo será emitido o certificado de formação profissional através da SIGO, tal como previsto na Portaria nº 474/2010, de 8 de julho
- 11- O certificado será enviado em suporte papel pelos CTT para a morada do formando.

