



PLANO DE FORMAÇÃO INTER EMPRESAS

TÉCNICAS DE NEGÓCIAÇÃO E VENDAS

15 a 26 de Fevereiro

Aprenda com exemplos Práticos!

Os processos de negociação são determinantes na qualidade da relação com o cliente e no sucesso da venda.

A adoção de comportamentos e atitudes ajustados ao destinatário, bem como de estratégias adequadas aos objetivos, fazem a diferença num mercado onde os produtos e serviços são muitas vezes similares.

PÚBLICO-ALVO

Este curso destina-se a responsáveis comerciais, chefes de vendas, vendedores, delegados e assistentes de vendas.

DURAÇÃO TOTAL

20 HORAS

MODALIDADE

Formação Online



DATA

15 a 26 de fevereiro

OBJETIVOS GERAIS:

Esta formação permitirá aos participantes conhecerem as técnicas de venda e de negociação comercial, necessárias para captar clientes e promover a sua satisfação, rentabilizando os contactos em carteira e angariando novos clientes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

No final do curso os participantes serão capazes de:

- Reconhecer o papel e a importância da função de vendas na empresa;
- Gerir clientes, de forma a propor o produto adequado, aplicando adequadas técnicas de negociação e vendas;
- Desenvolver, organizar e dinamizar os espaços de vendas;
- Avaliar produtos, caracterizar tipologias de clientes, recolher informação sobre a concorrência e sobre o mercado, propondo melhorias de forma a satisfazer e fidelizar clientes;
- Elaborar estratégias de serviço pós venda e de apoio ao cliente e gerir a receção e o tratamento de reclamações;
- Identificar a melhor estratégia negocial para cada pessoa e situação;
- Planear e preparar cada uma das etapas do processo negocial.

ESTRUTURA DO PROGRAMA

CONTEÚDOS	DURAÇÃO
1. Introdução a Negociação e Vendas	5 Horas
<ul style="list-style-type: none">• Competências necessárias para o profissional de vendas• Conceito de motivação e proatividade nas vendas• Tipos de clientes• Reconhecer as motivações do Cliente• Criar necessidades no Cliente• Técnicas de prospeção• Desconhecimento do produto / serviço pelo potencial cliente• Conhecimento do produto / serviço• O Processo Negocial – princípios, técnicas e boas práticas de uma negociação• Preparação de uma negociação• Plano de ação negocial	
2. Venda	11 Horas
<ul style="list-style-type: none">• Tipos de Vendas• Processo de Pré-venda• Técnicas de venda• Dinamização das vendas• Necessidades documentais• Recolha de informação• Tarefas ativas reativas e positivas no planeamento de vendas• Detecção de necessidades e expectativas do cliente	

METODOLOGIA PEDAGÓGICA

Formação essencialmente prática, com recurso sistemático a métodos ativos, com base no estudo de casos práticos e na resolução de problemas

RECURSOS DIDÁTICOS

Manual da Formação, exercícios pedagógicos, documentos exemplificativos, apresentação PPT;

CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO

Após conclusão do curso com aproveitamento os participantes obtêm um certificado de qualificações reconhecida em Portugal pela DGERT e em Cabo Verde pela Direção Geral Emprego Formação e Estágio Profissional.

FORMADOR

Fernando Ereio

Licenciatura em Economia e Pós-graduação em Gestão da Distribuição e Logística é Gestor executivo sénior e internacional, desenvolveu organizações com resultados e lidero equipas de alto rendimento.

Desenvolveu as valências e as competências, em especial, em organizações de retalho e na indústria alimentar, garantindo uma visão estratégica e um conhecimento consistente dos negócios, com base na experiência adquirida ao longo de 30 anos e através da implementação das melhores práticas, metodologias e ferramentas, liderando e mobilizando as equipas para os objetivos. Elevados conhecimentos em Gestão da Cadeia de Abastecimento, Logística, Gestão de Compras, Negociação, Gestão de Categorias e Operações de Loja, quer a nível estratégico, a nível tático e a nível operacional.

ESTRUTURA DO PROGRAMA

CONTEÚDOS

DURAÇÃO

2.Venda (Continuação)

11 Horas

- Programação de visitas (vendas externas)
- Argumentação e Técnicas de Negociação
- O acordo e o compromisso como técnicas de negociação
- Principais erros a evitar numa venda
- A relação ética nas transações comerciais
- Concretização da venda e técnicas de fecho
- Pós-venda
- Posturas adequadas a segmentos tipo de Cliente
- Gestão de Conflitos

Exercícios práticos e Simulações

3.Comunicação institucional e interpessoal

4 Horas

- Técnicas de comunicação eficaz
- Importância da assertividade ou auto-afirmação
- Condução de Reuniões

Exercícios e/ou Simulações

PREÇO POR INSCRIÇÃO (ECV)

13.500 ECV



Nota:

A formação é realizada na modalidade Online, as sessões decorrem em regime de videoconferência/webconferência (sessões síncronas). Os formandos podem participar e interagir em tempo real com o formador e até com os outros participantes, colocando as suas questões oralmente ou por escrito no mesmo instante que necessitarem.

Os participantes terão que ter acesso à internet e um computador ou tablet, de preferência com uma web câmara, microfone e colunas (ou fones) para poderem participar nesta modalidade e terem a mesma experiência que na formação presencial.



Mundi Consulting

Avenida São Vicente, Nº 4-1º Esq.

Palmarejo - Praia

Ilha de Santiago

Tel.: +238 262 14 46 / 973 20 90

Email: rosana.santos@mundiconsulting.net

annyka.mendes@mundiconsulting.net

Site: www.mundiconsulting.net