

### **As Técnicas de PNL (Programação Neurolinguística) - Aplicadas às Vendas e Negociação**

#### **Objetivos Gerais:**

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes dos conhecimentos, técnicas e competências que lhes permitam identificar e dominar os fatores que afetam em diversos domínios os aspetos relacionais e comunicacionais aplicados às vendas e à negociação.

#### **Objetivos Específicos:**

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Definir as técnicas da PNL utilizadas nas vendas e na negociação
- Identificar os principais instrumentos comunicacionais e aprofundar a sua prática operativa de modo a poder instrumentalizar novas ferramentas de trabalho
- Desenvolver as competências técnicas e relacionais aplicadas na comercialização de produtos e serviços

#### **Destinatários:**

Este Curso destina-se a todos os profissionais com responsabilidades de chefia, de supervisão de equipas e de implementação de soluções técnicas e de prestação de serviço, que no seu dia-a-dia necessitam de utilizar as técnicas de negociação e venda, em contextos competitivos perante interlocutores com responsabilidades empresariais e organizacionais.

#### **Carga Horária:**

18 horas

#### **Conteúdo Programático:**

##### **1 - PRINCÍPIOS BÁSICOS DA COMUNICAÇÃO**

- As Bases da Comunicação Interpessoal na Interação em Vendas
- As Atitudes Face a Face
- As Técnicas de Expressão
- A Persuasão
- A Escuta Ativa
- A Entrevista de Grupo
- A Retórica

### 2 - AS TÉCNICAS DE VENDAS E DE NEGOCIAÇÃO

- O Contexto das Vendas e da Negociação
- Os Profissionais de Vendas
- As Diferentes Formas e Estilos de Venda
- As Vendas Pessoais e as Técnicas da PNL - Programação Neurolinguística
- O Sistema VAC-Visual, Auditivo e Cinestésico
- As Armadilhas da Linguagem: Omissões, Distorções e Generalizações
- A Descoberta das Necessidades, a Escuta Ativa e a Questionação
- A Argumentação, o Tratamento e a Resposta às Objeções
- A Alternativa Positiva, a Apresentação do Preço e a Reformulação
- Os Sinais de Aceitação e o Fecho da Negociação e Venda
- As Despedidas Úteis e a Conclusão

### 3 - A PSICOLOGIA E A SOCIOLOGIA APLICADAS

- As Tipologias de Personalidade
- As Motivações
- Os Mecanismos do Comportamento. O Comportamento do Comprador
- A PNL - Programação Neurolinguística, a Assertividade e a AT-Análise Transacional
- O Comportamento Não-verbal
- Expressão Facial
- Comportamento dos Olhos
- Cinética
- Proxémica
- Para linguística
- As Interações Sociais
- Os Sistemas e as Organizações. A Formação de Impressão

### 4 - AS TÉCNICAS RELACIONAIS ESPECÍFICAS

- Fora da Entrevista de Venda (Marketing Direto, Telemarketing, DAV-Dossier Autónomo de Venda)
- A importância do Local de Venda
- Instrumentos para o Plano de Vendas
- Demonstrações
- Auxiliares de Venda

- Dramatização
- Nota de Encomenda
- Encadeamento das Visitas
- Recomendações
- Os Negócios na Era da Informação
- Negociar na Internet
- Marketing One-To-One
- Marketing Viral
- Marketing-Mix On-Line
- Marketing do Web Site
- A Ética em Vendas
- A Gestão de Vendas
- Os Relacionamentos Interculturais nas Vendas Internacionais