

Gestão Global do Ponto de Vendas

Objetivos Gerais

Este Curso tem por objetivo capacitar os formandos, para que no seu dia-a-dia, implementem o modelo de Qualidade de Atendimento no seu global aquando da venda de produtos, e realizem em simultâneo, as melhores práticas na gestão do espaço físico (ponto de venda).

Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos ficarão aptos a:

- Implementar o Modelo de Abordagem Comercial;
- Identificar o perfil dos clientes e aconselhar a melhor oferta;
- Efetuar uma Gestão de Filas de Espera eficaz;
- Aplicar as regras de Gestão de Reclamações;
- Classificar os Produtos da Oferta;
- Compreender procedimentos existentes o Manual de Procedimentos da Estrutura para uma correta execução;
- Fazer a Abertura e Encerramento do Ponto de Venda;
- Compreender e interpretar a abertura e fecho contabilístico;
- Executar os procedimentos de Segurança;
- Conhecer e Compreender as melhores práticas na Gestão de Stocks.

Destinatários

A todos os profissionais que necessitam de desenvolver competências ao nível da venda e da gestão / manutenção de espaços com a tipologia de ponto de vendas.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdo Programático

Módulo I – Atendimento

- Enquadramento do Modelo de Abordagem Comercial;
- Procedimentos a ter nas várias fases do Modelo de Vendas;
 - Confiança;
 - Diagnóstico;
 - Apresentação;
 - Fecho;

- Proatividade;
- Gestão de Fila de Espera;
- Criação do Itinerário de Atendimento / Solução de Compromisso.

Módulo II – Proposta de Valor / Qualidade de Serviço

- Apresentação e Classificação dos Produtos da Oferta;
- Mercado Concorrencial;
- Estratégia da Empresa e Objetivos Comerciais;
- Regras de Gestão de Reclamações e Resolução de Conflitos;
- Role Play de Entrevistas de Venda e Gestão de Reclamação.

Módulo III – Gestão Operacional da Estrutura

- Manual de Procedimentos da Estrutura;
- Regras de Abertura e Encerramento do Ponto de Venda;
- Procedimentos de Segurança;
- Abertura e fecho contabilístico;
- Práticas na Gestão de Stocks.