

Técnicas de Vendas - Nível I - Preparar Novos Profissionais

Objetivos Gerais

Este curso é dirigido a todos os profissionais que queiram adquirir técnicas e estratégias de vendas com uma forte componente pratica

Destinatários:

Todos os profissionais que começam a menos de um ano na atividade ou que vão iniciar-se na atividade comercial.

Carga Horária: 18 horas

CONTEÚDO:

Introdução

- O cenário de vendas
- Os intervenientes numa venda
- O Vendedor e o Cliente
- O papel do profissional de vendas nas organizações

O vendedor e o processo de venda

- Características e funções dos vendedores
- O perfil do vendedor
- Competências necessárias para o profissional de vendas e como desenvolvê-las
- Cultura, missão e valores corporativos como aliados do profissional de vendas
- Proactividade nas vendas
- Atitude positiva face ao cliente
- Reconhecer as motivações do Cliente
- Detectar/criar necessidades no Cliente

O cliente e o processo de compra

- O Cliente de “Hoje”
- Categorias de clientes
- Características e comportamentos de clientes tipo
- O processo de compra
- Tipo de Vendas

O Processo de Pré-venda

- Clientes potenciais e como atingi-los
- A prospecção
- Instrumentos a utilizar na prospecção
- Fixação de objectivos
- Planeamento e organização
- Pré-abordagem

O Processo de Venda

- Argumentação e Técnicas de Negociação
- Técnicas de comunicação eficaz
- Condução de Reuniões
- Posturas adequadas a segmentos tipo de Cliente
- Prevenção das objeções
- Principais técnicas para lidar com as objeções
- Gestão de Conflitos
- Principais erros a evitar numa venda
- A relação ética nas transações comerciais
- Concretização da venda e técnicas de fecho

O Processo de Pós-Venda

- Consolidação da venda
- Importância do acompanhamento ao Cliente
- Atendimento e gestão da reclamação
- Gestão e fidelização de clientes