

Técnicas de Vendas Profissionais - Nível II - (Especial Seniores da Área Comercial)

Objetivos Gerais:

Este Curso tem como objectivo dotar os participantes de conhecimentos, técnicas e skills na área de Vendas e Negociação Comercial.

Objetivos Específicos:

No final deste curso os participantes saberão:

- Formular uma imagem profissional do técnico comercial através de atitudes positivas e de uma boa apresentação pessoal
- Utilizar a comunicação como uma ferramenta de trabalho
- Planear uma acção de Vendas
- Identificar os diferentes tipos de clientes e suas necessidades
- Utilizar as técnicas das perguntas e da escuta activa no contrato com o cliente
- Utilizar as técnicas para oferecer produtos ou serviços, resolver objecções e realizar a venda

Destinatários:

Este Curso destina-se a profissionais das áreas comerciais que necessitem reforçar as suas competências em vendas e negociação comercial.

Carga Horária:

12 horas

Conteúdo Programático:

Módulo I – O Vendedor - Formular uma boa Imagem de si Próprio

Módulo II – Comportamento Pessoal

- Atitudes positivas e negativas a corrigir
- Apresentação Pessoal - Imagem do Vendedor
- Normas de Conduta Social

Módulo III – A Comunicação Como Ferramenta de Trabalho

- Comunicação Verbal
- Comunicação não-verbal

Módulo IV – Preparação e Planeamento de Venda

- Potencialidades de Mercado
- Prospecção dos Clientes: fontes de informação
- Contactos com actuais e potenciais clientes
- O segredo de marcar entrevistas

Módulo V – Contacto com o Cliente

- Condução do diálogo inicial
- Estabelecer a empatia
- Criar o clima de confiança
- Erros a não cometer no início da entrevista

Módulo VI – Identificar as Necessidades do Cliente

- Vender necessidades vs. Vender características
- Tipos de Clientes - como descobrir as suas necessidades e motivações de compra
- Técnicas de se fazer perguntas
- A arte de se ouvir

Módulo VII – Oferta Do Serviço Ou Produto

- Como oferecer o Serviço ou Produto: regras de apresentação
- Vender Vantagens

Módulo VIII – Objecções

- Tipos de objecções que surgem, como contorná-las

Módulo IX – O Fecho Da Venda

- Identificar o momento certo de concluir a venda
- Condições e Técnicas para a conclusão
- Como terminar a entrevista
- O que fazer quando a venda não é concluída

Módulo X – Venda Adicional

- Manutenção de Clientes