

### **Vendas Consultivas – Vender Soluções e não apenas Produtos**

#### **Objetivos Gerais**

O tradicional modo de vendas baseava-se em pouco mais que nas relações pessoais e os Clientes de hoje esperam que os Consultores além de saberem manter a qualidade das relações saibam reconhecer os problemas e requisitos dos clientes e aconselhar as melhores soluções. Este Curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos e técnicas associadas às Vendas Consultivas, sensibilizando-os para a importância de entenderem de forma global os requisitos e situação dos Clientes e assim estarem aptos a conceberem e apresentarem as melhores soluções para cada situação.

#### **Objetivos Específicos**

No final deste Curso os participantes saberão:

- Perceber os processos envolvidos em Vendas Consultivas, criando mais valor para os seus Clientes;
- Sincronizar o seu ciclo de vendas com o ciclo de compras do Cliente;
- Desenvolver *skills* e técnicas associadas a este tipo de venda;
- Gerir eficazmente os esforços para atingir os resultados pretendidos;
- Descobrir como a sua Organização pode competir no aumento do valor das soluções apresentadas e perceber claramente a diferença entre produto vs. solução.

#### **Destinatários**

Este Curso destina-se a todos os profissionais de vendas e gestores de negócio que estejam envolvidos em processos de vendas de soluções globais, e queiram conceber e desenhar a melhor solução para as necessidades dos seus Clientes.

#### **Carga Horária**

18 Horas

#### **Conteúdo Programático**

##### **Módulo I - A Importância e Evolução dos Processos de Vendas**

- Vendas tradicionais vs. Vendas Consultivas

##### **Módulo II – Porquê Ter um Processo Sistematizado de Vendas?**

### Módulo III – Princípios Básicos das Vendas Consultivas

- A venda consultiva
- Apresentação do processo das Vendas Consultivas (5 I's)
- Princípios Básicos

### Módulo IV – Utilização do Processo das Vendas Consultivas (5 I'S)

- Ignorância
  - Planificação – Quem é o Cliente?
  - Planificação – O que vendemos?
  - Planificação – Construção de ferramentas de apoio à venda (FAV):
  - Prospeção – Utilização de FAV e o contacto com o cliente
- Interesse
  - Identificação de Necessidades
  - Definir Visualização – Criar solução na mente do cliente.
- Influência
  - Qualificação da Oportunidade – Processo Contínuo
  - Qualificação da Oportunidade – Ficha de Avaliação de Oportunidade
  - Estratégias de Ataque à Proposta
  - Utilização de Ferramenta Boomerang
  - Redefinir Visualização, quando já existe uma solução na mente do cliente.
  - Antecipar Implementação
  - Passar do “Eu” para o “Tu” – A decisão inversa
  - Antecipar Plano de Ação do “Tu”
  - Chegar à Pessoa-Chave
- Interrogação
- Eliminação de Riscos: Justificação do Valor e Técnicas de Minimização do Risco
- Implementação
  - Princípios negociais do processo das Vendas Consultivas
  - Ferramenta: Quid Pro Quo Negocial
  - Tratamento de Objeções: Técnica C.A.R.O
  - Técnicas de Fecho “não natural”

### Módulo V – Gestão de Propostas

- Gestão de Pipeline
- Previsão vs. Controlo de Objetivos

---

### **Módulo VI – Breve Briefing Sobre os Exercícios Práticos e de Simulação Efetuadas no Decorrer da Ação de Formação**