

Secretariado de Direção Comercial

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes dos conhecimentos e competências que lhes permitam desempenhar de forma profissional e eficaz a função de secretariado de direção comercial.

Objetivos Específicos

No fim deste Curso, os participantes serão capazes de:

- Reconhecer a importância do cliente interno e externo da empresa
- Definir a adequabilidade das atitudes e comportamentos a tomar face aos diversos interlocutores e de acordo com as diversas situações
- Gerir eficazmente situações de conflito, tensão ou stress
- Comunicar com concisão, eficácia, clareza e correção – por escrito e oralmente.
- Apoiar de forma sistemática, organizada e eficaz o sector de vendas

Destinatários:

Este Curso destina-se essencialmente a Secretárias e demais pessoal administrativo que, direta ou indiretamente, estejam relacionados e colaborem com departamentos de Venda e/ou Marketing.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdo Programático

Módulo I – Importância do Alinhamento entre Área Administrativa e Área Comercial/Vendas

- A representação profissional da empresa nas várias situações: apresentação física, atitudes e comportamentos
- A definição de objetivos e metas profissionais a atingir
- A deteção de falhas e problemas no desempenho das suas funções
- O papel da autoformação na melhoria dos problemas diagnosticados
- Exercícios práticos e role plays

Módulo II – Avaliar a Relação Cliente-Fornecedor

- A identificação dos clientes-fornecedores internos e externos
- A avaliação de semelhanças e diferenças que unem ou separam cada cliente da empresa
- A identificação de exigências e expectativas dos clientes
- O papel da correta gestão de conflitos na fidelização de clientes
- Exercícios práticos e role plays

Módulo III – A Qualidade como Imagem Corporativa

- A importância do bom acolhimento/atendimento
- O cliente enquanto prioridade máxima da empresa
- As reclamações dos clientes (diretas ou indiretas), as suas causas, implicações e eventuais soluções e estratégias de remediação
- Exercícios práticos e role plays

Módulo IV – Desenvolver uma Correta Postura Comercial no Atendimento

- A capacidade de persuasão e argumentação
- A psicologia inerente ao ato de compra: motivações e desinteresse dos clientes
- O atendimento telefónico enquanto instrumento privilegiado de venda de imagem, serviços ou produtos
- A gestão do stress e de atitudes pouco racionais na relação com o cliente
- Exercícios práticos e role plays

Módulo V – Melhorar a Capacidade de Comunicação Pessoal e de Contato com Terceiros

- A correta interpretação das mensagens recebidas e posterior difusão
- A utilização de várias técnicas de apoio ao diálogo
- A importância da comunicação não-verbal e as perdas decorrentes da comunicação verbal
- As principais técnicas aplicáveis à comunicação escrita: informações, reclamações, encomendas, devoluções, etc.
- Exercícios práticos e role plays