

Módulo Básico de Vendas

Objetivos Gerais

Este Curso é dirigido a atuais ou futuros profissionais de vendas e visa dotar os participantes dos conhecimentos, competências e das técnicas mais eficazes, indispensáveis em todo o processo de Venda.

Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos ficarão aptos a:

- Identificar os cenários de vendas e os principais intervenientes;
- Identificar os tipos de vendas;
- Conhecer os perfis de vendedor;
- Identificar as necessidades e as motivações do cliente;
- Enumerar as etapas do ciclo de vendas;
- Argumentar e estabelecer sintonia, mantendo sempre um clima de confiança;
- Identificar as principais técnicas de fecho de forma a concluir o processo de venda de uma forma eficaz.

Destinatários

Este Curso é dirigido a todos os atuais ou futuros profissionais de Vendas que pretendam desenvolver as suas competências em vendas e público em geral com interesse nas temáticas em análise.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

30 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – Introdução

- Conceitos fundamentais em vendas;
- Contexto socioeconómico atual e o impacto nas vendas;
- A nova abordagem às Vendas;
- O papel do profissional de vendas nas organizações.

Módulo II – Tipos de Vendas

- Venda oportunista;
- Vendas à distância – Televendas, telemarketing e Internet;
- Venda ao domicílio;
- Venda em estabelecimentos.

Módulo III – O Vendedor e o Processo de Venda

- Características e funções dos vendedores;
- O perfil do vendedor;
- Proatividade nas vendas;
- Atitude positiva face ao cliente;
- O cliente:
 - Análise do cliente;
 - Categorias de clientes;
 - Características e comportamentos de clientes tipo;
- Reconhecer as motivações do Cliente;
- Detetar/criar necessidades no Cliente;
- O processo de venda:
 - a procura,
 - a oferta;
 - a análise de mercado;
- Análise de problemas e tomada de decisões;
- Gestão de tempo.

Módulo IV - Etapas do Ciclo de uma Venda

- Planeamento, Preparação e abertura da Venda:
 - Estabelecer objetivos;
 - A abordagem ao cliente.
- A Entrevista de vendas:
 - Necessidades e problemas - Compreender as bases de decisão do cliente;

- Característica, vantagem e benefício do produto e do serviço;
- Determinar as necessidades pelo método de pesquisa;
- Rebater objeções;
- Fecho e saída:
 - Sinais de fecho;
 - Técnicas de fecho;
 - Superar um fecho falhado;
- Pós-venda e a fidelização do cliente:
 - Acompanhamento, controlo e correção do processo;
 - Relação com o insucesso: autoanálise e revisão de estratégias.

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.