

Visita ao Cliente – Preparação, Postura e Imagem

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes das competências e boas práticas necessárias a que possam planear, preparar e desenvolver as visitas aos clientes apresentando atitudes e comportamentos corretos e eficientes.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Preparar e realizar visitas ao cliente de forma eficaz, adotando os comportamentos, posturas e as reações ajustadas a cada situação.

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que tenham nas suas funções necessidade de efetuar visitas a clientes, nomeadamente, Gestores e Técnicos de Venda, Gestores de Clientes e Comerciais, Vendedores, Demonstradores.

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

12 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - Marcação e Preparação da Visita

- A escolha da forma de marcação: o telefone, o e-mail, a carta e o fax
- Comportamentos e Atitudes a adotarem
- Formas para conseguir ser recebido
- Definir o objetivo da visita
- Dominar totalmente os produtos / serviços a apresentar
- Conhecer os produtos / serviços da concorrência

- Identificar os desejos, necessidades, motivações, interesses, auto-imagem, nível de auto-estima, nível cultural, tempos livres, gostos do cliente

Módulo II – A Visita

- Tipo de diálogo
- Profundidade do discurso
- Posturas e Comportamentos a evitarem
- Agressividade
- Indiferença
- Amabilidade em demasia
- Manipulação
- Idealismo
- Posturas e comportamentos a desenvolverem
- Dinamismo
- Sociabilidade
- Organização
- Realismo
- Negociação
- A empatia e o clima de confiança
- Postura e Imagens a adotarem
- Procedimentos a adotarem tendo em vista fomentar o bom desempenho e da confiança

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.