

Proatividade Comercial

Objetivos Gerais

Este Curso é dirigido a todos os profissionais que pretendam desenvolver comportamentos que promovam a satisfação e fidelização do Cliente, bem como a concretização das oportunidades de venda.

Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos ficarão aptos a:

- Demonstrar um atendimento de excelência;
- Conhecer quais são os contactos na relação comercial;
- Compreender o que vender;
- Identificar as técnicas de venda;
- Entender Cross-selling de produtos.

Destinatários

Este Curso é dirigido a todos os profissionais comerciais, de BackOffice, Call Centers e todos aqueles que mantêm contato com clientes e fornecedores internos e externos.

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

18 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – Atendimento Presencial de Excelência – Qualidade no Serviço

Módulo II – Comunicação Eficaz

Módulo III – Pressupostos de Contato de Qualidade na Relação Comercial

Módulo IV – O Que é Vender?

Módulo V – Técnicas de Venda

Módulo VI – Cross-selling de Produtos

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.