

Negociação e Venda de Produtos e Serviços Turísticos

Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar as participantes dos conhecimentos, competências e melhores práticas no âmbito dos processos de negociação e venda de produtos e serviços turísticos.

Objetivos Específicos

No final deste curso os participantes saberão:

- Reconhecer os diferentes tipos de Eventos, respetivos Objetivos e Parceiros;
- Entender o que é e qual a importância de uma negociação bem-feita;
- Aplicar as técnicas de negociação e venda mais adequadas;
- Entender as motivações dos Clientes e saber cativá-los;
- Quais as informações e técnicas de acolhimento que deve ter;
- Fazer uma análise comparativa de produtos e serviços e ser um “consultor” com mais valia para o Cliente e empresa;
- As melhores práticas do pós-venda para uma maior fidelização do Cliente;

Destinatários

Este curso destina-se a todos os profissionais do sector turístico envolvidos e com responsabilidades ao nível da negociação e venda destes produtos e serviços.

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 - Técnicas de negociação e venda

- Definição de negociação
- Características da negociação
- Passos do processo negocial

- Estratégias e técnicas de negociação
- Os Erros mais frequentes na negociação: exemplos no sector turístico

Módulo II - Características e motivações dos clientes

- Caracterização dos clientes do sector turístico
- Atitudes de um Agente de Vendas no atendimento ao cliente

Módulo III - Informação e aconselhamento - perspetiva comercial

- Técnicas de acolhimento ao cliente
- Informação obrigatória a prestar ao cliente

Módulo IV - Análise e comparação de produtos e serviços

- Técnicas de Argumentação e Demonstração
- Abordagem ao tema do Preço
- Conclusão e fecho da venda

Módulo V -Atuação pós-venda

Módulo VI - Análise de casos e/ou simulações

Módulo VII - Sessão de perguntas & respostas

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.