

### Como Vender a Clientes Difíceis

#### Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo desenvolver nos participantes, competências de negociação persuasivas e criar ferramentas de conquista de clientes.

#### Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes terão desenvolvido capacidades de apresentação, negociação e fecho de venda em ambientes hostis.

#### Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais das áreas de vendas que em inúmeras situações se confrontam em processos negociais com clientes difíceis, nomeadamente, Gestores e Técnicos Comerciais, Vendedores, Assistentes Comerciais, etc.

#### Carga Horária

18 Horas

#### Conteúdo

##### **Módulo I - Escuta Ativa**

- Conhecer os meus objetivos
- Conhecer os objetivos do interlocutor
- Domínio das matérias abordadas
- Levantar questões pertinentes de esclarecimento

##### **Módulo I Segmentação Mental do Interlocutor**

- Modelos de segmentação
- Quadros de divisão comportamental

##### **Módulo III - A Arte da Guerra de Sun Tzu**

- Conhece o território
- Conhece o adversário
- Conhece-te a ti
- Conhece as táticas
- Reconhece o teu poder e poder do adversário

##### **Módulo IV - A Amizade e a Confiança em Ambiente de Hostilidade**

- Empatia
- Simpatia

- A gestão do contacto

### **Módulo V - A Arena da Negociação**

- Enquadramento
- Proposta
- Negociação
- Fecho
- Seguimento
- Gestão do acordo