

### Follow-up Comercial – Gerir eficazmente o contacto com os Clientes

#### Objetivos Gerais:

Este curso tem como objetivo sensibilizar os participantes para a importância do follow-up na área comercial e dotá-los de competências e boas práticas que visem realizar esta fase de forma eficaz.

#### Objetivos Específicos:

No final deste curso os participantes serão capazes de:

- Organizar o processo de follow-up e focalizar os seus esforços nas ações com maior probabilidade de sucesso
- Obter informações que possam ser úteis à reformulação de propostas
- Reforçar o contacto com os clientes
- Elaborar um plano de ação para manter o contacto adequado com o cliente;
- Efetuar um acompanhamento diferenciado no pós venda.

#### Destinatários:

Todos os profissionais que exercem a sua atividade na área das vendas, e que pretendem desenvolver competências de alto desempenho comercial, bem como todos os profissionais envolvidos e com responsabilidades ao nível de acompanhamento de propostas e cliente.

#### Carga Horária:

12 horas

#### Conteúdo Programático:

##### **Módulo I – Porquê fazer o Follow Up?**

- Follow-up – Acompanhamento diferenciado na pós-venda;
- Análise de objetivos não atingidos em contactos anteriores;
- Identificação de barreiras à venda;
- Definição dos objetivos para o contacto posterior.

##### **Módulo II – Fatores preponderantes para um Follow-Up Adequado**

- Definição do perfil de cliente;
- O grau de influência e de disposição dos intervenientes no processo de venda;
- Categorias dos fatores de influência e respetivas estratégias de criação de valor;
- Descobrir Fatores Críticos de Sucesso do cliente (interlocutor), da empresa e do sector.

### **Módulo III – Fases do Follow-Up comercial**

- Novas abordagens ao cliente;
- Reforçar as decisões;
- Gerir a implementação;
- Lidar com a insatisfação.

### **Módulo IV – Planos de Ação para maior eficácia no Follow-Up comercial**

- A importância do planeamento;
- Do Plano aos Resultados.