

Negociação e Venda de Produtos e Serviços Turísticos

Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os 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:

- 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.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdos

1. 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
2. Características e motivações dos clientes
 - Caracterização dos clientes do sector turístico
 - Atitudes de um Agente de Vendas no atendimento ao cliente
3. Informação e aconselhamento - perspetiva comercial
 - Técnicas de acolhimento ao cliente
 - Informação obrigatória a prestar ao cliente

4. Análise e comparação de produtos e serviços
 - Técnicas de Argumentação e Demonstração
 - Abordagem ao tema do Preço
 - Conclusão e fecho da venda
5. Atuação pós-venda
6. Análise de casos e/ou simulações
7. Sessão de perguntas & respostas