

Plano de Curso

Curso: Técnica de Vendas

Destinatários:

O Curso de Técnicas de Vendas destina-se a actuais ou futuros profissionais da área de vendas.

Local e Realização:

O curso decorrerá nas instalações da Associação Comercial de Lisboa – Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa:

Rua das Portas de Santo Antão, 89 – 1169-022 LISBOA

E em instalações de Empresas Clientes

Duração: 20 Horas

Módulos:

Módulo I – Introdução

Módulo II - O vendedor e o processo de venda

Módulo III – O cliente e o processo de compra

Módulo IV - Tipos de Vendas

Módulo V – O Processo de Pré-venda

Módulo VI – O Processo de Venda

Modulo VII - O Processo de Pós-Venda

Modulo VIII -Marketing e promoção

Objectivos:

Criar competências e técnicas em actuais ou futuros profissionais na área de vendas.

.Conteúdos Programáticos:

Módulo I – Introdução

- O ambiente de vendas
- Os intervenientes numa venda
- O Vendedor e o Cliente
- O papel do profissional de vendas nas organizações

Módulo II - O vendedor e o processo de venda

- Características e funções dos vendedores
- O perfil e competências do vendedor
- Proactividade nas vendas
- Atitude positiva face ao cliente
- Reconhecer as motivações e necessidades do Cliente
- O processo de venda: a procura, a oferta e a análise de mercado
- Análise de problemas e tomada de decisões
- Gestão de tempo
- Liderança e coordenação de equipas de vendas
- O papel da formação de profissionais de vendas

Módulo III - O cliente e o processo de compra

- O Cliente actual
- Análise e Tipos de clientes e suas características
- O processo de compra

Módulo IV - Tipos de Vendas

- Venda oportunista
- Vendas à distância – Televendas, telemarketing e Internet
- Venda por correspondência
- Venda em estabelecimentos
- Gestão de conta
- Gestão da relação com clientes

Módulo V – O Processo de Pré-venda

- Clientes potenciais e como atingi-los
- Instrumentos a utilizar na prospecção
- Fixação de objectives
- Planeamento e organização
- Pré-abordagem

Módulo VI – O Processo de Venda

- Argumentação e Técnicas de Negociação
- Técnicas de comunicação eficaz
- Condução de Reuniões com o cliente
- Posturas adequadas a segmentos tipo de Cliente
- Prevenção das objecções
- Principais técnicas para lidar com as objecções
- Gestão de Conflitos
- Erro a evitar numa venda
- A relação ética nas transacções comerciais
- Concretização da venda e técnicas de fecho

Módulo VII - O Processo de Pós-Venda

- Consolidação da venda
- Importância do acompanhamento ao Cliente
- Atendimento e gestão da reclamação
- Gestão e fidelização de clientes
- Vendas recorrentes

Modulo VIII - Marketing e promoção

- Conceitos e funções da promoção de vendas
- A publicidade e a publicidade enganosa
- Tipos e técnicas de promoção
- Marketing Directo
- E-Marketing

Material Necessário:

- ✓ Computador fixo ou portátil
- ✓ Videoprojector
- ✓ Quadro e canetas para quadro
- ✓ Flipshart
- ✓ Papel, Canetas e lápis

Material Didáctico:

- ✓ Manual do Curso
- ✓ Vídeos didácticos
- ✓ Brownpaper
- ✓ Fichas de Trabalho

Metodologia do Curso:

Ao longo do Curso serão utilizados os métodos expositivo e o método activo. Contudo, para focalizar alguns conteúdos será utilizado o método interrogativo e demonstrativo. Existirá igualmente, apoio de documentação, realização de exercícios práticos individuais e em grupo, recurso às técnicas de “Role-Playing” e jogos pedagógicos.

Regime de Avaliação:

Inicialmente será feita uma Avaliação de Diagnóstico de competências iniciais do formando, através do processo de inscrição.

A Avaliação contínua será baseada na elaboração de uma ficha de avaliação pelo formador baseada nos seguintes itens: Domínio dos conteúdos, Participação, Motivação, Envolvimento no Grupo, Originalidade/Criatividade, Rigor na Aplicação Prática e Assiduidade. Comportamentos observados. Exercícios de aplicação de acordo com os conteúdos dos diferentes módulos.

No final do Curso será efectuada uma Avaliação da Formação por parte do Formando e Formador.

A certificação das competências adquiridas, por cada participante no domínio pedagógico-didáctico, pressupõe que:

- atingiu os objectivos gerais visados por este programa;
- revelou capacidades de auto-responsabilização, face ao cumprimento dos tempos e trabalhos propostos, integração e interacção com o grupo.

Assim, ao participante que atingir os objectivos do curso, será entregue, no final da acção, um certificado de Formação Profissional, enquadrado pelo Decreto-Regulamentar nº 35/2002. No caso de não consecução dos objectivos preconizados, é emitida uma Declaração comprovativa da frequência da acção de formação.

Plano do Curso efectuado por: Ana Lúcia Pedrosa