



Programa Técnicas de Negociação



Inscrição:

trainingcare@trainingcare.pt

MÓDULO 1- O CLIENTE:

- Compreender a Importância do Cliente.
- Caracterizar os Determinantes da Relação com os Clientes.
- O Papel do Cliente no Sucesso e Objectivos da Empresa

MÓDULO 2- RELAÇÃO COM O CLIENTE:

- Factores que afectam a Linguagem e o Comportamento.
- Linguagem Positiva.
- Posturas Corporais Assertivas, Agressivas e Passivas.
- Identificar Pontos de Crescimento na Relação com os Clientes.
- Agir e não reagir num Processo de Venda.
- Gerir Emoções com o Cliente.
- Comunicar com o Cliente

MÓDULO 3- TÉCNICAS DE VENDA PERSONALIZADA:

- A Abordagem Positiva e Pró-Activa.
- Conhecer o Cliente para o Servir Melhor.
- Técnicas de Levantamento de Necessidades.
- Gerir a Venda com Valor Acrescentado.
- Responder às Necessidades dos Clientes.
- Técnicas de Esclarecimento de Objecções/ Dúvidas.
- Técnicas de Fecho e Últimas Impressões

MÓDULO 4- RELAÇÕES DURADOURAS

- Surpreender e Diferenciar para Fidelizar.
- A Filosofia "Fish" aplicada à Relação com o Cliente

MÓDULO 5 – A IMPORTÂNCIA DA NEGOCIAÇÃO:

- Saber o que é a negociação.
- Reconhecer o processo da negociação.
- Identificar as tendências e boas práticas negociação.
- Esclarecer os mitos sobre a negociação e adquirir uma visão realista do processo.

MÓDULO 6- TIPOS DE NEGOCIAÇÃO

- Conhecer os diferentes tipos de negociação;
- Identificar formas alternativas de negociar;
- Reconhecer as vantagens e desvantagens de cada tipo.
- Aplicar as diferentes possibilidades a contextos diferenciados.

MÓDULO 7- –AS FASES DA NEGOCIAÇÃO

- Saber como preparar uma negociação;
- Identificar o poder negocial do interlocutor, através do cálculo do seu MAPAN (Melhor Alternativa Para um Acordo Negociado)
- Conduzir um processo segundo os princípios que determinou previamente;
- Analisar e avaliar a qualidade da negociação, contribuindo dessa forma para a sua progressão enquanto negociador.

MÓDULO 8- NEGOCIAR COM CLIENTES QUE NÃO PODE PERDER

- Saber como negociar com Clientes importantes;
- Reconhecer o impacto de diferentes abordagens na relação comercial a médio e longo prazo.

MÓDULO 9- AS TÉCNICAS IRRESISTÍVEIS DA NEGOCIAÇÃO

- Abordar a outra parte com sucesso.
- Obter a atenção da outra parte.
- Alavancar o interesse na negociação.
- Despertar o desejo de acordo.
- Provocar o fecho para gerar satisfação.
- Garantir a satisfação e assim multiplicar negócios.
- A Check-list da satisfação no processo de negociação.

MÓDULO 10 – AS OBJECÇÕES

- A objecção mais temível: o preço.
- A objecção mais radical: o desinteresse
- A objecção mais genérica: o gosto
- A objecção mais vaga: a divagação.
- A objecção corporativa: os amigos.
- A objecção evasiva: sair de cena.
- A objecção concorrencial: desvantagem competitiva.
- A objecção concorrencial: vantagem competitiva.
- A objecção feliz: ele já é nosso Cliente

MÓDULO 11- ESTRATÉGIAS E TÁCTICAS

- Estratégia direccionada
- Estratégia padronizada
- Estratégia posicionada.
- Estratégia competitiva (Transformando problemas em oportunidades)
- Acções estratégicas eficazes:
- Tácticas agressivas de resultado.

MÓDULO 12- COMPORTAMENTOS E ÉTICA NA NEGOCIAÇÃO

- Lidar com clientes: o consciencioso, o resistente, o indiferente, o receoso, o apreensivo, o indeciso, o inflexível, o compulsivo, o agressivo, o arrogante, o manipulador.
- A ética na negociação: as regras e conduta adoptar na relação interpessoal com clientes durante a negociação.

Modalidade da Formação:

- Comportamental

Metodologia da Formação:

- Métodos pedagógicos activos e interactivos com ênfase no trabalho de grupo, debates, simulações e estudos de caso – o nosso modelo step by step - .

Metodologia de Avaliação:

- Avaliação da reacção dos formandos.

- Acompanhamento de resultados.

- Avaliação da eficácia da formação.

Local, Data, Horário e Duração:

- Lisboa / Luanda.
- 5 dias - 20 horas

Formador(a):

- Dra. Sónia Karitsis Formadora certificada