



# Programa



# Vender com Sucesso

## Objectivos:

Identificar as funções do vendedor numa óptica de Marketing; Definir e adquirir competências necessárias ao exercício de uma função comercial

Aplicar as técnicas de comunicação no processo da venda; Definir um plano de pré abordagem, que contemple a pesquisa e os objectivos; Identificar as principais Técnicas de prospecção; Desenvolver as fases iniciais de uma entrevista de vendas; Conduzir uma entrevista de vendas aplicando questões

Aplicar as técnicas de apresentação e argumentação

Aplicar as técnicas de resposta às objecções; Fechar a venda com sucesso.

## Módulo 1- Adaptar-se às exigências do mercado e dos clientes

- O conceito de venda e negociação.
- A interligação entre a estratégia da empresa e a estratégia prática de venda e negociação.
- A venda como processo centrado no cliente.
- O vendedor como consultor.
- Os pontos-chave que condicionam o êxito da negociação.
- Competências técnicas e comerciais a desenvolverem.

## Módulo 2- Aperfeiçoar a organização pessoal

- Manter actualizada a análise da carteira de clientes e prospectos.
- Análise ABC em termos de volume e potencial.
- Saber gerir o tempo de forma rendível: frequência de contactos, organização de rotas, acompanhamento dos clientes.
- Saber gerir a carteira de clientes e prospectos.

## Módulo 3- Planear os contactos comerciais

- Recolher a informação necessária: necessidades, posicionamento da concorrência, resultados do último contacto, evolução do negócio.
- Definir objectivos precisos para cada contacto.
- Recolher informação sobre os produtos e serviços a oferecer.
- Seleccionar uma estratégia para a abordagem comercial do cliente.

## Módulo 4- Criar e manter um clima de confiança com os clientes

- Contacto inicial.
- Saber criar empatia.
- A utilização da comunicação verbal e não verbal: os erros a evitar.
- Papel da sincronização e da reformulação.
- Como criar um clima de concordância progressiva.
- Saber realizar as entrevistas de prospecção

## Módulo 5- Identificar as motivações de compra

- O papel das perguntas durante a negociação.
- Como utilizá-las.
- Os diferentes tipos de perguntas e seus objectivos.
- A escuta activa.
- Como conduzir a negociação face a um cliente com necessidade fortemente sentida ou sem necessidade aparente.
- Como fazer emergir a existência de uma necessidade.
- Como orientar o diálogo para acentuar o desejo de mudança e colocar o cliente em situação de procura de solução e desejo de produto ou serviço..

## Módulo 6- Desenvolver os mecanismos de persuasão

- Características de um bom argumentam.
- Como ancorar os argumentos.
- Saber implicar o cliente através de reformulações e perguntas de controlo.
- O papel da demonstração.
- Saber como utilizar o material de apoio para reforçar o impacto dos argumentos

## Módulo 7- Técnicas de fecho e consolidação a venda

- Saber detectar sinais de compra.
- Dominar as técnicas de fecho da negociação.
- Como dar segurança à opção feita pelo cliente.
- Que fazer em caso de fracasso.
- A assistência e o serviço como instrumentos de fidelização.

### 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

Inscrição:

[trainingcare@trainingcare.pt](mailto:trainingcare@trainingcare.pt)

