

## ***Técnicas de venda (Venda Consultiva e fecho de venda)***

Ser vendedor é actualmente uma actividade profissional exigente, difícil e complexa. O fecho da venda começa no início da transacção, quando o vendedor contacta pela primeira vez o potencial cliente. Se o vendedor for ineficaz nesse contacto inicial ou em qualquer outra fase do processo, o mais provável é não conseguir fechar a venda. Se é certo que ninguém consegue fechar todas as vendas, certo é, também, que conhecer e aplicar técnicas de vendas irá incrementar a eficácia da sua acção comercial.



***Duração: 18 Horas***

### ***Objectivos Gerais***

Este curso visa dotar os participantes das mais eficazes técnicas de vendas, desenvolvendo competências em todo o processo de venda.

### ***Objectivos Específicos***

No final do curso os formandos serão capazes de:

- Identificar os cenários de vendas e os principais intervenientes;
- - Conhecer os perfis de vendedor;
- - Identificar as principais etapas do processo de venda;
- - Conhecer os perfis de cliente;
- - Identificar as principais etapas do processo de compra;
- - Planear e organizar o processo de pré-venda;
- - Identificar os factores chave do processo de pós-venda;
- - Conhecer técnicas de cobrança;
- - Identificar tipos e técnicas de marketing e promoção.

### ***Destinatários/Pré-Requisitos***

Este curso é essencial a Directores Comerciais, Chefes de Venda, Gestores Comerciais, Supervisores de Vendas, Key Account Managers, Consultores/ Delegados Comerciais, Técnicos Comerciais e Vendedores.

### ***Conteúdos Programáticos***

#### **Módulo 1 - Introdução (1 Hora)**

- O cenário de vendas
- Os intervenientes numa venda
- Conceito de vendedor e de cliente
- O papel do vendedor nas organizações
- 

#### **Módulo 2 - O Vendedor e o Processo de Venda (2 Horas)**

- Características e funções dos vendedores
- O perfil do vendedor
- Competências necessárias para o profissional de vendas e como desenvolvê-las
- Cultura, missão e valores corporativos como aliados do profissional de vendas
- Proactividade nas vendas
- Atitude positiva face ao cliente
- Detectar e criar necessidades no cliente
- O processo de venda: a procura, a oferta e a análise de mercado

- 2.10. Análise de problemas e tomada de decisões
- 2.11. Gestão de tempo
- 

#### **Módulo 3 - O Cliente e o Processo de Compra (2 Horas)**

- 3.1. Caracterização do cliente actual
- 3.2. Categorias de clientes
- 3.3. Características e comportamentos de clientes-tipo
- 3.4. A importância dos primeiros momentos na relação com o cliente
- 3.5. Sincronizar com o cliente: a importância de conseguir uma relação de confiança
- 3.6. Centrar-se nas necessidades do cliente
- 3.7. Conhecer as variáveis que influenciam o comportamento de compra
- 3.8. O processo de compra
- 

#### **Módulo 4 - O Processo de Pré-venda (2,5 Horas)**

- 4.1. Clientes potenciais e como atingi-los

- A prospecção
- Instrumentos a utilizar na prospecção
- A resposta a consulta
- Fixação de objectivos
- Planeamento e organização
- Pré-abordagem
- 

#### **Módulo 5 - O Processo de Venda (3 Horas)**

- Argumentação e técnicas de negociação
- Técnicas de comunicação eficaz
- Condução de reuniões
- Posturas adequadas a segmentos-tipo de cliente
- Prevenção das objecções
- Principais técnicas para lidar com as objecções
- Gestão de conflitos
- Principais erros a evitar numa venda
- A relação ética nas transacções comerciais

#### **Módulo 6 - Técnicas de Negociação Avançadas (1 hora)**

- Competências de Negociação em contexto de Mercado Competitivo e de crescente Concorrência.
- Estratégias e Táticas de Negociação.
- Como conduzir a Negociação e manter o Cliente interessado.

#### **Módulo 7- Técnicas de Fecho da Venda (2 horas)**

- Os Pontos-chave para concluir uma Venda.
- Os Principais Sinais de Compra.
- Como dar Segurança à opção do Cliente.
- Compromisso - definição das condições finais.
- O Acompanhamento do Cliente no Pós-Venda: os Follow-Up Periódicos e a Fidelização do Cliente.

#### **Módulo 8- Role-Plays de Técnicas de Fecho (1 hora)**

- Aplicação Prática de Técnicas como: Oferta de Alternativas de Decisão; Oportunidades Especiais; Reformulação do Fecho da Venda, etc.

#### **Módulo 9 - O Processo de Pós-Venda (1,5 Horas)**

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

#### **Módulo 10 - A Cobrança (1 Hora)**

- Técnicas de cobrança
- Fases e passos para uma cobrança bem sucedida
- 

#### **Módulo 11 - Marketing e Promoção (1 Hora)**

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