



ACIF

Câmara de Comércio
e Indústria da Madeira

PLANO DA AÇÃO
(Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

ATENDER É VENDER

CRONOGRAMA

Data: 14 de maio de 2020

Horário: 09h30 – 13h00 e 14h00 – 17h30

N.º Horas: 7h

Local: ACIF-CCIM (Rua dos Aranhas, 26)

PLANO DE SESSÃO / PROGRAMA

GERAL

Entidade Formadora: ACIF-CCIM

Formador(es): Engº João Arménio Augusto

Área de Formação: 090 - Desenvolvimento Pessoal

DESTINATÁRIOS

Todas as pessoas que na sua atividade diária contactam com o público consumidor.

Requisitos Mínimos Não Aplicável

OBJETIVOS

Gerais: Proporcionar aos participantes conhecimentos básicos, sobre relações interpessoais e técnicas de atendimento e vendas ao nível da comunicação humana, que lhes permitam identificar e gerir as atitudes, comportamentos e emoções presentes nas transações que ocorrem no contacto com o público.

Específicos: Não Aplicável

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Prestação de Serviços – O Processo O Triangulo
- O Público suas atitudes e comportamentos
- O Público sua caracterização e a Análise Transaccional
- Atendimento-Contato com o Público
- Atendimento Finalidade e etapas
- Características de quem atende
- Atributos do atendedor e a Qualidade
- Tempos de Espera – Princípios de Maister
- Venda - Tarefas de um vendedor
- Métodos de venda
- Venda consultiva e cruzada - Técnica AIDA
- Preço e Valor – A demanda – Necessidades versus desejo
- O processo de compra – Seus tipos
- Objeções - Seus tipos – Estratégias de atuação
- Conflito e Reclamação
- Qualidade nos Serviços
- Processo de formação das expectativas



ACIF

Câmara de Comércio
e Indústria da Madeira

PLANO DA AÇÃO

(Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

ATENDER É VENDER

- Necessidades naturais – Hierarquização
- Emoções
- Estrutura da Personalidade em termos de Análise Transaccional.
- A simbiose
- Posições de Vida – Jogos Psicológicos
- O Processo Comunicacional Interpessoal:-
- "Tipos" Comportamentais – A Assertividade
- Atitudes Comunicacionais e seus Efeitos

MODALIDADE DA FORMAÇÃO

Inicial / Aperfeiçoamento / Formação Contínua/ Atualização

FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

Presencial

MÉTODOS PEDAGÓGICOS

Afirmativo / Interrogativo/ Ativo

RECURSOS MATERIAIS E PEDAGÓGICOS

Projeção de *Power Point*, com recurso ao Projector de Vídeo;
Flip Chart; Manual de apoio

MÉTODOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação aos Formandos: Não Aplicável

Avaliação da Formação: Preenchimento do Questionário de Avaliação Formando, pelos formandos no final da ação de formação; Questionário de Avaliação Formador, a preencher pelo formador no final da ação de formação.

PREÇO POR INSCRIÇÃO

ASSOCIADOS DA ACIF-CCIM € 50,00

NÃO ASSOCIADOS € 72,00

CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

PAGAMENTO E CANCELAMENTO DAS INSCRIÇÕES

- 1) Todos os custos de participação indicados estão isentos de IVA (cfr. Art. 9º do CIVA);
- 2) **Desconto de 10%** para as entidades com 3 ou mais inscrições na mesma ação (não acumulável), desde que a ação não seja objeto de financiamento pelo FSE ou outro Fundo;
- 3) O pagamento das inscrições deve ser feito em dinheiro, multibanco, por cheque à ordem da ACIF-CCIM ou por transferência bancária, através do NIB 0018 0008 01483436020 18 (Por favor, enviar por fax: 291206868 ou por e-mail: geral@acif-ccim.pt o comprovativo da transferência);
- 4) As inscrições deverão ser pagas até **5 dias úteis** antes do início da ação de formação; Caso não seja regularizado o pagamento dentro do prazo estipulado, a ACIF-CCIM reserva o direito de anular a respetiva inscrição;
- 5) Desistências
 - a) As desistências deverão ser comunicadas à ACIF-CCIM, por escrito;
 - b) Nas desistências comunicadas até 5 dias úteis antes do início da ação de formação, será devolvido o valor pago;
 - c) Nas desistências comunicadas entre o 4º e o último dia útil da data de início da ação de formação, será devolvido 50% do valor pago;



ACIF

Câmara de Comércio
e Indústria da Madeira

PLANO DA AÇÃO (Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

ATENDER É VENDER

- d) As desistências não comunicadas ou comunicadas a partir da data de início da ação de formação, não serão alvo de qualquer reembolso.

ASSIDUIDADE

Após a ação de formação será atribuído um Certificado aos formandos que assistam a pelo menos 80% da sua duração total; no caso, de ações de formação que contemplem avaliação aos formandos, mantém-se a mesma regra da assiduidade (80%), mas o formando terá de concluir a ação de formação com aproveitamento.

Este Certificado será entregue ao formando desde que cumpridas as condições de participação.

CANCELAMENTO DAS AÇÕES DE FORMAÇÃO

A participação no curso está dependente da confirmação, por escrito, da sua realização e disponibilidade de lugares.

A ACIF-CCIM reserva o direito de cancelar as ações de formação até três dias antes do início das mesmas, comprometendo-se, neste caso, a devolver a importância cobrada.

SELEÇÃO DE FORMANDOS

No processo de seleção será dada prioridade a: 1º) cumprimento dos requisitos mínimos divulgados no programa; 2º) associados da ACIF-CCIM; 3º) ordem de chegada das inscrições.

NOTA: Numa 1ª fase, serão aceites apenas 2 inscrições por entidade. Posteriormente, havendo vagas, poderão ser aceites mais inscrições.