

## PLANO DA AÇÃO

(Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

### INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS VENDAS

#### CRONOGRAMA

**Data:** 9.11 e 13 de novembro de 2020  
**Horário:** 14h30 - 17h30  
**N.º Horas:** 9 horas  
**Modalidade:** à distancia – plataforma ZOOM

#### PLANO DE SESSÃO / PROGRAMA

##### GERAL

**Entidade Formadora:** ACIF-CCIM  
**Formador(es):** Dr. Filipe Jerónimo  
**Área de Formação:** 090 – Desenvolvimento Pessoal

##### DESTINATÁRIOS

Todos os que, tendo actividade comercial, pretendam otimizar a sua capacidade de lidar melhor com as próprias emoções, e as dos outros.

**Requisitos Mínimos** Não aplicável

##### OBJETIVOS

**Gerais** Dotar os líderes de ferramentas simples e eficazes para, na prática, conseguirem, comunicar, otimizar relações e encontrar as melhores soluções. Garantir uma orientação positiva e efetiva para o cliente interno e externo. A iniciativa tem também por objetivo trabalhar métodos e ferramentas facilitadores do desenvolvimento da pessoa e dos seus recursos, orientando-as para a melhoria da comunicação e do relacionamento interpessoal.

##### Específicos:

No final os formandos deverão:

- Desenvolver a autoconsciência como forma de maximizar os seus recursos internos
- Desenvolver o autocontrolo como forma de utilizar os seus recursos
- Desenvolver a comunicação de excelência nas vendas e relação com o cliente
- Descobrir a essência da venda consultiva para resultados
- Desenvolver a orientação para o cliente e suas reais necessidades
- Desenvolver a orientação para resultados consistentes
- Desenvolver a capacidade de gerir emoções
- Desenvolver a capacidade de encontrar soluções para os vários obstáculos

##### CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

###### 1 - A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS VENDAS

- A autoconsciência – Porque fazemos o que fazemos
- O autocontrolo para obter os melhores recursos nas vendas
- A auto-motivação para melhorar a atitude nas vendas
- Posições percetuais – o que muda quando somos o cliente
- Os 6 princípios da influência humana – Como utilizá-los nas vendas

###### 2 - COMUNICAÇÃO DE EXCELÊNCIA PARA POTENCIAR AS VENDAS

- Os 3 tipos de comunicação nas vendas
- Ferramentas para comunicar com mais empatia e confiança nas vendas
- Conhecer e adaptar a comunicação ao padrão comportamental do cliente
- Escuta ativa – A comunicação invisível de excelência

## PLANO DA AÇÃO

(Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

### INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS VENDAS

#### 3 - TÉCNICAS DE VENDA CONSULTIVA

- As 3 eras do profissional de vendas
- A pirâmide invertida – Onde melhorar as fases da venda
- Vender “valor” e não “preço”
- A arte de fazer boas perguntas nas vendas

#### 4 - ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE

- A Metáfora A ---- B, encontrar soluções com o cliente
- Qual é o seu Factor X? E o da sua empresa?
- A cadeia de valor – onde se pode inovar para o cliente?
- Conta emocional – O que vai fazer a diferença na decisão do cliente

#### 5 - ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS

- A roda comercial – Onde melhorar nas 8 áreas críticas das vendas
- Foco no que é importante (Causa / Sintomas) para garantir os resultados certos
- Análise de Pipeline e Forecast – Que resultados estão visíveis
- Crossselling e Upselling – O que pode ser feito no cliente para aumentar os resultados
- Objeções - Como as ultrapassar para melhorar os resultados

#### MODALIDADE DA FORMAÇÃO

Inicial  
Aperfeiçoamento  
Formação Contínua/Atualização

#### FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

À distancia, com recurso à plataforma ZOOM

#### MÉTODOS PEDAGÓGICOS

Afirmativo  
Interrogativo

#### 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 no final da mesma pelo formador.

#### PREÇO POR INSCRIÇÃO

ASSOCIADOS DA ACIF-CCIM	€ 90,00
NÃO ASSOCIADOS	€ 180,00

#### 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](mailto:geral@acif-ccim.pt) o comprovativo da transferência);

## PLANO DA AÇÃO

(Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

### INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS VENDAS

- 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
- As desistências deverão ser comunicadas à ACIF-CCIM, por escrito;
  - Nas desistências comunicadas até 5 dias úteis antes do início da ação de formação, será devolvido o valor pago;
  - 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;
  - 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.