

PLANO DA AÇÃO

(Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

Técnicas de Venda e Fidelização de Clientes

CRONOGRAMA

Data: 17 e 18 de abril de 2020

Horário: 9h30 – 12h30 e 14h00 - 18h00

N.º Horas: 14 horas

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

PLANO DE SESSÃO / PROGRAMA

GERAL

Entidade Formadora: ISQ (Dra. Márcia Maia)

Área de Formação: 341 - Comércio

DESTINATÁRIOS

Profissionais que exerçam ou pretendam vir a exercer funções no âmbito das quais realizem atendimento ao Cliente.

Requisitos Mínimos Não aplicável

OBJETIVOS

Com esta formação os formandos irão desenvolver competências e estratégias que lhes permitam potenciar o contacto com os Clientes e adotar técnicas eficazes de venda, capacitando-os a:

- Conhecer as etapas da venda e pô-las em prática: o contactar, o conhecer, o convencer, o concluir e o consolidar, na senda da fidelização do cliente
- Acreditar e conhecer bem o produto, a empresa que representa e o mercado onde estão inseridos (a concorrência)
- Adotar um comportamento assertivo, tendo consciência da importância do comportamento como forma de influenciar o comportamento do cliente
- Utilizar a comunicação não verbal em consonância com a verbal, isto é, utilizar um tom de voz, expressões faciais, vestuário, gestos, silêncios, etc. de forma adequada
- Dar feedback e solicitar feedback
- Ter conhecimentos sobre prospeção e marcação de visita (organização e gestão do tempo)
- Definir objetivos de visita
- Elaborar relatórios de visita

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

A pirâmide do técnico de vendas

1. O saber:

- Conhecer bem o produto, a empresa e o mercado.

2. O saber fazer:

- A Prospeção e a marcação da visita (organização e gestão do tempo);
- A Preparação da visita;
- A definição dos objetivos a atingir.
- O Desenvolvimento da Venda:
- Contactar;
- Conhecer: tipos de perguntas;
- Convencer em função das suas necessidades, a argumentação, o conceito CVB – características, vantagens e benefícios;
- Concluir: a apresentação do preço (a técnica sandwich), lidar com objeções e os sinais de compra;
- Consolidar: a venda cruzada/complementar, a fidelização dos clientes e o serviço pós-venda.

3. O saber ser:

- A importância do comportamento – comportamento gera comportamento. Estilos de comportamento. A imagem e a percepção.
- A comunicação verbal e não verbal. O feedback e as barreiras à comunicação. A importância da escuta ativa.

PLANO DA AÇÃO

(Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

Técnicas de Venda e Fidelização de Clientes

MODALIDADE DA FORMAÇÃO	FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO		
Inicial Aperfeiçoamento Formação Contínua/Atualização	Presencial		
MÉTODOS PEDAGÓGICOS	RECURSOS MATERIAIS E PEDAGÓGICOS		
Afirmativo Interrogativo Formação teórico-prática, durante a qual serão realizados exercícios práticos, role-play e/ou simulações, promovendo a apropriação dos conhecimentos e práticas abordadas na formação	Projeção de <i>Power Point</i> , com recurso ao Projector de Vídeo; Flip Chart		
MÉTODOS DE AVALIAÇÃO E CERTIFICADO			
<p>Avaliação aos Formandos: Não aplicável</p> <p>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.</p> <p>Certificado de Formação Profissional A atribuição de Certificado de Formação Profissional está dependente do cumprimento dos critérios de avaliação e de assiduidade estabelecidos, nomeadamente:</p> <table border="1"> <tr> <td>Assiduidade</td> <td>Presença efetiva na duração total da ação de formação</td> </tr> </table> <p>A efetiva entrega de Certificado de Formação Profissional está dependente do correto preenchimento dos dados de cada formando, os quais são absolutamente necessários a inserção na base de dados nacional SIGO e base de dados ACIF-CCIM ao abrigo da legislação em vigor, sob pena de impossibilidade de emissão de Certificado de Formação Profissional SIGO.</p>		Assiduidade	Presença efetiva na duração total da ação de formação
Assiduidade	Presença efetiva na duração total da ação de formação		

PREÇO POR INSCRIÇÃO

ASSOCIADOS DA ACIF-CCIM	€ 160,00
NÃO ASSOCIADOS	€ 210,00

CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

PAGAMENTO E CANCELAMENTO DAS INSCRIÇÕES/DESISTÊNCIAS

- 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;
 - 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 de Participação 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.



PLANO DA AÇÃO

(Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

Técnicas de Venda e Fidelização de Clientes

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.