



Entidade Formadora Certificada

ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:

Portaria 256/2005 de 16 de março
090, 344, 345, 346, 347, 482, 621, 723,
850, 861, 862

TÉCNICAS DE VENDA

Data: 30 de setembro e 1 a 3 de outubro

Duração: 16 horas

Horário: 14h00-18h00

Local: ACIF

Formadora com vasta experiência em Técnicas de Venda, Atendimento ao Público e Gestão de conflitos, entre outras áreas

Investimento: Associados: 160€ e Não Associados: 195€

Destinatários: Profissionais que exerçam ou pretendam vir a exercer a sua atividade na área das vendas ou afins, com alto desempenho e melhores competências, e por consequência, com um maior rendimento, quer profissional quer monetário. Em síntese Vendedores e candidatos a vendedores são o público-alvo deste curso.

Objetivos da formação

- Saber como ultrapassar os preconceitos relativos à venda
- Explorar a técnica da pergunta para melhor conhecer o seu cliente
- Compreender e conhecer melhor os seus clientes
- Dominar as técnicas de venda/negociação
- Observar o processo de decisão do cliente e como fazer “o cross e o upselling”

Programa

Qual o impacto do colaborador “vestir a camisola” da empresa no processo da venda – a importância do colaborador se identificar e conseguir transmitir os valores da empresa

A IMPORTÂNCIA DE SE CONHECER PARA MELHOR AGIR COM OS OUTROS

- Conhecer-se para conhecer o outro
- Autodiagnóstico das suas atitudes e comportamentos comerciais



Entidade Formadora Certificada

ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:

Portaria 256/2005 de 16 de março
090, 344, 345, 346, 347, 482, 621, 723,
850, 861, 862

- Adequação da sua imagem à da empresa
- A importância da comunicação não verbal

CONHECER AS MOTIVAÇÕES E EXPECTATIVAS DOS CLIENTES PARA MELHOR ATUAR

- Que perguntas fazer para melhor conhecer o cliente
- Como inovar e surpreender o cliente para o fazer sentir-se especial
- Como marcar a diferença e proporcionar ao cliente uma experiência única
- A importância de conhecer bem o produto/serviço para saber o que propor a cada cliente
 - Responder às expectativas
 - Lidar com exigências

OUVIR PARA MELHOR COMUNICAR

- Esquema do funcionamento da comunicação
 - Desenvolver as competências de escuta
 - Escuta ativa, a reformulação
- A arte de recolher as informações úteis
 - Falar com o interlocutor
 - Colocar-se no lugar do outro: empatia
- Adaptar a comunicação verbal e não verbal aos seus interlocutores

VENDER MAIS E VENDER MELHOR

- Conhecer o produto e conseguir identificar o que melhor poderá servir a cada cliente
- O treino da influência
- Observar o processo de decisão do cliente e como fazer “o cross e o upselling”

PASSAR DE UMA ATITUDE RELACIONAL A UMA ATITUDE DE PROATIVIDADE COMERCIAL

- Aumentar o poder de persuasão: assertividade
- Argumentar
- Como conseguir fidelizar através de um serviço de venda personalizada