PLANO DA AÇÃO

(Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

EXCELÊNCIA COMERCIAL

CRONOGRAMA

Data: 17 a 20 de maio de 2027
Horário: 09h00 – 13h00
N.º Horas: 16h
Local: ACIF-CCIM (Rua dos Aranhas, 26 – 9000-044 Funchal)

PLANO DE SESSÃO / PROGRAMA

GERAL

Entidade Formadora: ACIF-CCIM

Formadora: Drª. Marcia Maia - Consultora/Formadora na área comportamental, comercial e marketing, em diferentes sectores. Licenciada em Gestão - especialização em Marketing.

Área de Formação: 090 – Desenvolvimento Pessoal

DESTINATÁRIOS

A formação destina-se a profissionais que exerçam ou pretendam vir a exercer atividades comerciais, nomeadamente vendedores, técnicos comerciais e/ou delegados comerciais.

Requisitos Mínimos: Não Aplicável

OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL

Desenvolver competências comerciais e comportamentais que permitam aos participantes atuar com excelência ao longo de todo o processo de venda, adotando uma atitude profissional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

No final da formação, os participantes deverão ser capazes de:

- Desenvolver o autoconhecimento e reconhecer o impacto das próprias atitudes no desempenho comercial.
- Demonstrar uma postura de orientação para o cliente, promovendo confiança e credibilidade.
- Identificar diferentes perfis, expectativas e necessidades dos clientes.
- Aplicar técnicas de escuta ativa e demonstrar empatia durante a interação comercial.
- Adaptar a comunicação verbal e não verbal ao perfil e às características do interlocutor.
- Comunicar de forma clara, assertiva e orientada para o cliente.
- Construir e apresentar propostas de valor ajustadas às necessidades identificadas.
- Aplicar técnicas de negociação, procurando soluções de benefício mútuo.
- Identificar oportunidades de upselling e cross-selling de forma relevante para o cliente.
- Antecipar necessidades e apresentar soluções de forma proativa.
- Desenvolver comportamentos orientados para a fidelização e para a construção de relações comerciais duradouras.
- Definir um plano de melhoria individual, com ações concretas para reforçar o desempenho comercial.

PLANO DA AÇÃO

(Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

EXCELÊNCIA COMERCIAL

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. Excelência comercial e atitude profissional

- Autoconhecimento
- Atitudes comerciais
- Imagem
- Comunicação não verbal
- Orientação para o cliente

2. Conhecer o cliente e descobrir necessidades

- Perfil do cliente;
- Expectativas
- Perguntas poderosas
- Escuta ativa
- Empatia
- Diagnóstico

3. Comunicar e criar valor

- Comunicação verbal/não verbal
- Adaptação ao interlocutor
- Características vs. Benefícios
- Proposta de valor

4. Vender com eficácia

- Argumentação
- Influência
- Persuasão
- Tratamento de objeções
- Negociação
- Técnicas de fecho

5. Proatividade, cross-selling e fidelização

- Upselling
- Cross-selling
- Antecipação de necessidades
- Experiência do cliente
- Fidelização e follow-up

6. Simulação comercial integrada

- Role-play de situações reais
- Feedback
- Plano de melhoria individual

MODALIDADE DA FOMAÇÃO	FORMA DE ORGANZAÇÃO DA FORMAÇÃO
Aperfeiçoamento	Presencial

PLANO DA AÇÃO

(Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

EXCELÊNCIA COMERCIAL

Formação Contínua/Atualização

MÉTODOS PEDAGÓGICOS	RECURSOS MATERIAIS E PEDAGÓGICOS
O processo formativo decorrerá com o recurso aos métodos expositivo, interrogativo e demonstrativo.	Quadro de Papel; Marcadores de várias cores; Projetor Multimédia e écran; Um computador.

MÉTODOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação aos Formandos: Avaliação formativa, enquanto processo contínuo e interativo, que não assume um carácter classificatório nem fundamenta a atribuição de certificado. Os parâmetros a avaliar serão os seguintes: domínio dos assuntos; participação e relações interpessoais; e responsabilidade.

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

PREÇO POR INSCRIÇÃO

ASSOCIADOS DA ACIF-CCIM	€ 200,00
NÃO ASSOCIADOS	€ 280,00

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

PLANO DA AÇÃO

(Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

EXCELÊNCIA COMERCIAL

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.