Técnicas de Vendas e Negociação

Negócio - Atendimento, Vendas e Negociação

Live Training (também disponível em presencial)

- **Localidade:**
- **Data:** 31 May 2027
- **Preço:** 680 € (Os valores apresentados não incluem IVA. Oferta de IVA a particulares e estudantes.)
- **Horário:** Tarde das 14h00 - 17h30
- **Nível:**
- **Duração:** 14h

Sobre o curso

Vender ou comprar não é apenas uma questão de fechar negócios — é, acima de tudo, construir relações de confiança e criar valor para ambas as partes. A capacidade de negociar eficazmente é uma competência essencial em qualquer função que envolva influência, tomada de decisão e gestão de interesses.

Este curso foi desenhado para profissionais que pretendem desenvolver comportamentos e técnicas de comunicação, persuasão e negociação, com o objetivo de aumentar a eficácia dos seus processos comerciais. Ao longo da formação, os participantes irão explorar o papel da confiança, da empatia e da comunicação estratégica nas diferentes etapas da venda e da compra, aprendendo a adaptar-se a cada perfil de cliente ou fornecedor, a ultrapassar objeções com confiança e a conduzir negociações com foco numa abordagem *win-win*. Mais do que vender — trata-se de negociar com inteligência, intenção e impacto.

Destinatários

Este curso destina-se a profissionais que desempenham, ou pretendem vir a desempenhar, funções relacionadas com **venda, compra, negociação ou relacionamento comercial**, em diversos setores de atividade. É especialmente indicado para:

- Comerciais, vendedores e gestores de contas;
- Técnicos e gestores de compras;
- Profissionais de atendimento com responsabilidade na gestão de clientes;
- Empreendedores e freelancers que lidam com clientes e fornecedores;
- Qualquer profissional que deseje desenvolver competências de negociação, comunicação e persuasão em contextos profissionais exigentes.

Objetivos

No final da formação, os participantes serão capazes de:

- **Compreender as etapas do processo de venda ou compra**, estruturando uma abordagem mais eficaz e profissional;
- **Planear e preparar negociações**, identificando o perfil, necessidades e motivações do cliente ou fornecedor;
- **Adaptar a comunicação e estilo relacional**, ajustando a argumentação aos diferentes perfis e contextos de negociação;
- **Utilizar técnicas de persuasão e influência positiva**, incluindo escuta ativa, linguagem estratégica e programação neurolinguística (PNL);
- **Gerir objeções e potenciais conflitos**, transformando resistências em oportunidades de entendimento;
- **Fechar vendas ou compras com confiança**, garantindo o alinhamento de expectativas e a criação de valor mútuo;
- **Aplicar a abordagem *win-win***, promovendo relações comerciais sustentáveis e duradouras;
- **Desenvolver um plano de melhoria individual**, com foco na evolução contínua das competências comerciais e relacionais.

Metodologia

A formação terá uma abordagem participativa, promovendo a interação entre os participantes e a aplicação prática dos conceitos discutidos.
A metodologia combinará brainstorming com algumas dinâmicas/roleplays.

Programa

- A Confiança e a Comunicação;
- Da Relação à Negociação;
- Da Identificação à Negociação;
- Objeções e Catalisadores da Negociação;
- Gestão da Relação com o Cliente;
- Plano de Melhoria Individual;

A Confiança e a Comunicação

- Qual o papel da confiança num processo negocial seja ele em contexto de venda ou compra
- O papel da inteligência emocional na forma como negociamos
- A comunicação como forma de direcionar e influenciar a negociação
- A escuta ativa, passiva, compreendida e participativa
- A importância das perguntas num processo negocial
- Os 4Rs da Programação Neurolinguística (Relacionamento, reconhecimento, rapport e responsabilidade)

Da Relação à Negociação

- Vendas/compras consultivas;
- Como criar uma relação bem sucedida com o cliente;
- Etapas de desenvolvimento de uma relação num processo de negociação;

Da Identificação à Negociação

- Identificação do perfil do cliente/fornecedor e suas necessidades;
- Adaptar comunicação, estilo relacional e de negociação ao perfil do cliente/fornecedor;
- Quem está a vender/comprar a quem, porquê, como, onde e com que objetivo?;
- Fidelização, Upselling e cross-selling;
- Da preparação, à negociação e fecho;

Objeções e Catalisadores da Negociação

- Identificação do perfil de decisão do cliente/fornecedor;
- Identificação, antecipação e gestão de padrões de concordância e de discordância;
- Da objeção à oportunidade;
- Comercial/cliente de posição negocial fixa e de crescimentos, suas diferenças;

Gestão da Relação com o Cliente

- Novas tendências e desafios futuros;
- Importância da relação do pós-não venda/compra ou pós-venda/compra;

Plano de Melhoria Individual