Técnicas de Vendas

Competências Empresariais - Marketing e Vendas

- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 14h

Sobre o curso

Neste curso, irá aprender a desenvolver técnicas e comportamentos que permitem uma maior conversão em vendas efetivas. Identifique e compreenda os fatores de coesão e desmotivação do cliente e domine as técnicas eficazes na negociação.

No final do programa, os participantes deverão ser capazes de:

- Conhecer as etapas do processo de vendas;
- Planear e preparar a venda;
- Saber o que é a abordagem prévia e como utilizá-la;
- Conhecer e aplicar técnicas de comunicação e persuasão;
- Tratar objeções e vender a clientes difíceis;
- Saber fechar uma venda e fazer o acompanhamento.

Destinatários

- Pessoas que exerçam, ou que esperem vir a exercer atividades profissionais que careçam de competências ao nível da venda e persuasão, nomeadamente na área comercial ou afins.

Metodologia

O curso assentará numa metodologia ativa e interativa baseada em oficinas práticas e exercícios. As atividades propostas para a ação incluem:

- Método ativo.
- Formação centrada no formando, promovendo a autoaprendizagem.
- Formação orientada para a prática de situações reais do quotidiano e dia-a-dia profissional utilizando role-plays, debates, e outros materiais que se verifiquem necessários que vão sendo devidamente

integradas com breves enquadramentos teóricos sempre que seja necessário.
- Estratégia teórico-prática que conjuga simultaneamente os processos pedagógicos clássicos e comprovados com as tendências mais recentemente desenvolvidas em formação profissional.
- Aplicação de técnicas ativas de formação, apoiadas por diversos suportes audiovisuais e instrumentos práticos, com vista à dinamização dos participantes e à aquisição do saber-fazer.
- Fornecimento de documentação especializada relativa aos diversos conteúdos do programa.

Programa

- Introdução ao processo de vendas
- Planeamento e Preparação da Venda
- Abordagem prévia
- Comunicação inicial
- Entrevista de vendas
- Tratamento de Objeções
- Fecho de proposta e Acompanhamento

Introdução ao processo de vendas

- Importância do processo de vendas para o sucesso comercial;
- Etapas do processo de vendas.

Planeamento e Preparação da Venda

- Criar um plano de ação:
- Definir a estratégia de ação;
- Definir objetivos;
- Definir prioridades;
- Levantamento de oportunidades dentro da carteira;
- Matriz de oportunidades.

Abordagem prévia

- O que é a abordagem prévia?
- A abordagem prévia prepara-nos para:
- a comunicação inicial;
- salva-nos de cometer erros;
- ajuda-nos a qualificar novas oportunidades;
- demonstra competência;
- Fontes de informação para a abordagem prévia;
- Preparar o contacto inicial.

Comunicação inicial

- Estabelecer um bom contacto inicial através de comportamentos adequados;
- Projetar uma imagem profissional e competente;
- Desenvolver capacidade de escuta para estimular a confiança;
- Antecipar, gerir e exceder as expectativas do cliente;
- Comunicar de forma eficaz e convincente;
- Criar depoimentos de credibilidade;
- Utilizar captadores de atenção.

Entrevista de vendas

- Estabelecer uma ligação;
- Aplicar os princípios das relações humanas;
- Conseguir as respostas: o que precisamos de saber?
- O interesse primário (aquilo que eles querem);
- Os critérios de compra (exigências da venda):
- Outras considerações (o que os clientes gostariam de ter);
- Motivo dominante para comprar (por que razão querem);
- O processo das perguntas: a chave para o desenvolvimento de soluções;
- Fluxo do processo de perguntas: como é, como deve ser, barreiras e compensação.

Tratamento de Objeções

- Atitude a tomar perante as objeções;
- Relações humanas e objeções;
- Ultrapassar os impasses e medos do potencial cliente;
- Ler os sinais do potencial cliente;
- Tipos de objeções;
- Abordagem e aspetos a ter em consideração com clientes difíceis;

Fecho de proposta e Acompanhamento

- Pergunta direta;
- Opção alternativa;
- Passo seguinte;
- Ponto de importância secundária;
- Oportunidade;
- Avaliar as alternativas.