

## Técnicas de Venda para Operadores Turísticos

### Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes de conhecimentos e metodologias, basilares à identificação e aplicação de técnicas de negociação e venda de produtos turísticos.

### Objetivos Específicos

No final deste curso os participantes saberão:

- Compreender, conhecer, divulgar os produtos turísticos e seus serviços;
- Entender as motivações dos seus clientes e saber cativá-los;
- Fazer uma análise comparativa e ser um consultor com mais-valias para o seu cliente e empresa;
- Capacidade de apresentação dos produtos e qual a melhor tática para fidelizar do seu cliente.

### Destinatários

Este curso destina-se a todos os profissionais de turismo envolvidos e com responsabilidades ao nível da negociação e vendas de produtos turísticos.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

08 Horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

#### Módulo I – Técnicas de negociação de venda

- Passos do processo negocial;
- Características da negociação;
- Os erros mais frequentes: como evitar.

### Módulo II - Análise e comparação de produtos e serviços

- A procura turística: tendências quantitativas e qualitativas
- A competitividade internacional de Portugal
- A oferta turística e os conceitos associados
- O produto turístico global e os produtos específicos

### Módulo III - Escuta Ativa

- Conhecer os seus objetivos;
- Conhecer o objetivo do cliente;
- Domínio dos produtos;
- Levantar questões pertinentes de esclarecimento;
- Empatia, simpatia e a gestão do contacto.

### Módulo IV - Negociação e venda

- Tipologia, programas e características;
- Fornecedores de serviços;
- Orçamentação;
- Tarifas;
- Sistema de reservas;
- Estratégias de negociação de venda.

### Módulo V - Serviço pós-venda

- Procedimentos.

## Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.