

## Gestão de Vendas e Negociação (kpis) – Online

### Objetivos Gerais

Este curso é dirigido a todos os profissionais que pretendam adquirir conhecimentos sobre a evolução das vendas (de onde viemos, onde estamos e para onde vamos), através do seu processo de vendas e diversos tipos de abordagens ao dia de hoje.

Durante o curso formandos irão abordar também os principais passos para a elaboração de um plano de vendas online. Assim como compreenderem e aplicarem critérios e métodos para realizar estimativas de potencial de mercado e das vendas. Com o objetivo central de se poder atingir os objetivos de vendas, será essencial compreender e saber aplicar o ciclo (PDCA – plan, do, check, act) para a utilização ao serviço do vendedor enquanto gestor (de vendas).

### Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes deverão estar aptos a:

- Conhecer o perfil e as funções do profissional de vendas no atual modelo on-line;
- Descrever e saber aplicar as técnicas de análise de mercado, estabelecendo um plano de pesquisa à concorrência;
- Dominar técnicas de comunicação eficazes na relação com os clientes;
- Saber analisar e identificar os comportamentos do consumidor em processos de compra;
- Desenvolver estratégias de incremento de vendas e de prospeção de clientes, associadas a técnicas de vendas ajustadas;
- Aplicar técnicas de fidelização de clientes na ótica da sua satisfação;
- Conhecer técnicas de gestão de conflitos e reclamações e fazer a sua correta utilização no contacto com clientes.

### Destinatários

Este curso destina-se a todos os profissionais que necessitem conhecer e aplicar as metodologias e procedimentos de medição de qualidade de vendas e negociação com vista ao aumento da sua eficiência através de modelo online.

### 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

12 Horas

## Conteúdo Programático

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

### Módulo I – A Função Força de Vendas

- A força de vendas como função estratégica;
- A força de vendas como função de gestão;
- A força de vendas enquanto força relacional e a venda consultiva.

### Módulo II – Trabalhar para e com os Clientes

- Compreender o cliente;
- Angariar clientes;
- Conhecer os clientes;
- Questões a colocar;
- Proporcionar serviços a clientes.

### Módulo III – Controlo das Atividades de Vendas (Quantificar para gerir)

- Pressupostos para eficaz controlo de vendas;
- O que vai ser controlado;
- Como vai ser controlado;
- Para que fim.

## 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.