

## As Técnicas de PNL (Programação Neurolinguística) - Aplicadas às Vendas e Negociação

### Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes dos conhecimentos, técnicas e competências que lhes permitam identificar e dominar os fatores que afetam em diversos domínios os aspetos relacionais e comunicacionais aplicados às vendas e à negociação.

### Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Definir as técnicas da PNL utilizadas nas vendas e na negociação;
- Identificar os principais instrumentos comunicacionais e aprofundar a sua prática operativa de modo a poder instrumentalizar novas ferramentas de trabalho;
- Desenvolver as competências técnicas e relacionais aplicadas na comercialização de produtos e serviços.

### Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais com responsabilidades de chefia, de supervisão de equipas e de implementação de soluções técnicas e de prestação de serviço, que no seu dia-a-dia necessitam de utilizar as técnicas de negociação e venda, em contextos competitivos perante interlocutores com responsabilidades empresariais e organizacionais.

### 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

16 Horas

### Conteúdo Programático

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

#### Módulo I - Princípios Básicos da Comunicação

- As Bases da Comunicação Interpessoal na Interação em Vendas;
- As Atitudes Face a Face;

- As Técnicas de Expressão;
- A Persuasão;
- A Escuta Ativa;
- A Entrevista de Grupo;
- A Retórica.

### **Módulo II - As Técnicas de Vendas e de Negociação**

- O Contexto das Vendas e da Negociação;
- Os Profissionais de Vendas;
- As Diferentes Formas e Estilos de Venda;
- As Vendas Pessoais e as Técnicas da PNL - Programação Neurolinguística;
- O Sistema VAC-Visual, Auditivo e Cinestésico;
- As Armadilhas da Linguagem: Omissões, Distorções e Generalizações;
- A Descoberta das Necessidades, a Escuta Ativa e a Questionação;
- A Argumentação, o Tratamento e a Resposta às Objeções;
- A Alternativa Positiva, a Apresentação do Preço e a Reformulação;
- Os Sinais de Aceitação e o Fecho da Negociação e Venda;
- As Despedidas Úteis e a Conclusão.

### **Módulo III - A Psicologia e a Sociologia Aplicadas**

- As Tipologias de Personalidade;
- As Motivações;
- Os Mecanismos do Comportamento. O Comportamento do Comprador;
- A PNL - Programação Neurolinguística, a Assertividade e a AT-Análise Transacional;
- O Comportamento Não-verbal;
- Expressão Facial;
- Comportamento dos Olhos;
- Cinética;
- Proxémica;
- Para linguística;
- As Interações Sociais;
- Os Sistemas e as Organizações. A Formação de Impressão.

### **Módulo IV - As Técnicas Relacionais Específicas**

- Fora da Entrevista de Venda (Marketing Direto, Telemarketing, DAV-Dossier Autónomo de Venda);
- A importância do Local de Venda;
- Instrumentos para o Plano de Vendas;
- Demonstrações;
- Auxiliares de Venda;
- Dramatização;

- Nota de Encomenda;
- Encadeamento das Visitas;
- Recomendações;
- Os Negócios na Era da Informação;
- Negociar na Internet;
- Marketing One-To-One;
- Marketing Viral;
- Marketing-Mix On-Line;
- Marketing do Web Site;
- A Ética em Vendas;
- A Gestão de Vendas;
- Os Relacionamentos Interculturais nas Vendas Internacionais.

### 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.