

Comunicação, Relação e Venda Online

Objetivos Gerais

O objetivo geral deste Curso é dotar os participantes dos conhecimentos necessários para uma melhor performance na comunicação e vendas online.

Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos ficarão aptos a:

- Conhecer os métodos dedutivos para análise do contexto estratégico;
- Compreenda a importância do sistema de indicadores para a tomada de decisão;
- Definir indicadores de performance na criação de valor para os colaboradores e a organização;
- Reconhecer o contacto online como uma ferramenta de marketing e vendas;
- Saber lidar com objeções e reclamações;
- Comunicar eficazmente à distância, adotando um conjunto de técnicas e princípios, com o objetivo de aumentar as vendas através deste canal.

Destinatários

Este curso destina-se a vendedores, técnicos comerciais, profissionais de BackOffice, profissionais de telemarketing, profissionais que necessitem fazer vendas 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 A – O Objetivo Pessoal, do Grupo e da Empresa

Módulo I - Indicador Meu Objetivo

- Objetivo;

- Ágil;
- Tipo de tarefa;
- Tempo;
- Imagem.

Módulo II - Indicador da Equipa

- O meu objetivo e da Equipa;
- Definição de tempo;
- Comunicação.

Módulo III - Indicador da Empresa

- Objetivo meu e da empresa;
- Atividades;
- ROI;
- Metas;
- Imagem;
- Comunicação.

Módulo B – Comunicação Online

- Planeamento da comunicação;
- Dirigir a comunicação;
- A importância da orientação para o cliente;
- A arte de colocar questões;
- Meios de comunicação online:
 - Redes Sociais;
 - E-mails;
 - Newsletters.

Módulo C – Vender Online

Módulo I - Processo de Pré-Venda

- Planeamento e organização da venda;
- Definição de objetivos;
- Qualificação de clientes.

Módulo II - O Processo de Venda e Pós-Venda

- A arte de vender;
- Agilidade Mental;
- A Argumentação;
- Como superar objeções;

- Saber identificar os indícios de compra e aplicar as técnicas de fecho;
- Técnicas para lidar com a recusa do Cliente;
- Fidelizar à distância.

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.