

## Objções na Venda - Como contorná-las com Argumentos Competitivos

### **Objetivos Gerais:**

Este curso desenvolver nos formandos conhecimentos sobre técnicas de argumentação e persuasão em processo comercial, de forma a contribuir positivamente para o sucesso na negociação comercial.

### **Objetivos Específicos:**

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Entender as objções e saber geri-las em função dos interesses comerciais;
- Identificar os tipos de objções apresentadas pelo cliente;
- Aplicar as principais técnicas para lidar com as objções;
- identificar os elementos essenciais do processo de persuasão;
- Reconhecer a importância da comunicação no sucesso da argumentação;
- Elaborar argumentos claros, pertinentes e coerentes de forma a persuadir de forma eficaz.

### **Destinatários:**

Este curso é dirigido a todos os profissionais que necessitem adquirir e melhorar o seu poder de persuasão perante diferentes interlocutores.

### **Carga Horária:**

18 horas

### **Conteúdo Programático:**

#### **Módulo I – As objções e a gestão de objções**

- Tipos de objções:
  - Verdadeiras, falsas e cortinas de fumo;
  - Objções de preço;
- Hierarquizar as objções menores e essenciais
- Principais técnicas para lidar com as objções.

#### **Módulo II – O processo comunicacional**

- Bases da comunicação;
- Qualidades e aptidões básicas do vendedor;
- A linguagem;
- Técnicas de expressão;

- Retórica e persuasão;
- Escuta ativa.

## **Módulo III – Argumentação e persuasão**

- Convencer com uma oferta vencedora;
- Aumentar o poder de persuasão através da comunicação;
- Usar as emoções para reforçar a confiança;
- Usar o carisma em situações difíceis;
- Manter o fio condutor da sua argumentação
- Saber fazer concessões

## **Módulo IV – Exercícios de simulação em sala**