

Encantar Clientes e Vender Soluções

Objetivos Gerais

Este curso tem por objetivo capacitar os colaboradores da área comercial do Millennium BIM a encantar clientes e vender soluções de forma consultiva, utilizando metodologias práticas, emocionais e estratégicas que aumentem a taxa de conversão, fortaleçam a fidelização e diferenciem a experiência de atendimento.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Dominar técnicas de venda consultiva, com foco na escuta activa e personalização de soluções;
- Reconhecer e responder às necessidades emocionais e psicológicas do cliente, como pertença, segurança, liberdade, importância e sentido;
- Comunicar com impacto, utilizando linguagem verbal, corporal e emocional para influenciar positivamente o cliente;
- Transformar clientes críticos em promotores da marca, através de experiências memoráveis;
- Criar propostas de valor notáveis e diferenciadoras, que se destaquem pela inovação, empatia e eficácia;
- Implementar planos de ação comerciais com metas claras.

Destinatários

A todos os profissionais que necessitem conhecer e aplicar competências na área de customer experience, venda consultiva e fidelização de clientes: Diretores Comerciais, Gerentes de Balcão e formadores internos.

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

18 horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – Fundamentos Comerciais e Comportamentais

- Atitude e Energia Comercial
- Compreender e Entrar no Mundo do Cliente
- Comunicação com Impacto e Influência

Módulo II – Encantar Clientes na Prática

- A Experiência Sem Esforço
- Gestão de Objeções e Situações Desafiantes
- Gestão de Reclamações
- Simulações de Venda e Role-Play

Módulo III – Criar Diferenciação Comercial

- Ser Notável - Propostas de Valor Únicas
- Diferenciação, Personalização e Fidelização

Módulo IV – Vender Soluções e Fechar Negócios

- Venda Consultiva Avançada
- Gestão de Objeções e Fecho

Módulo V – Plano de Ação Comercial e Consolidação

- Elaboração de planos de ação comerciais com metas claras.

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.