

Ação de Formação em e-learning (Online)

A Atividade Comercial e as Técnicas de Vendas e Negociação

(Registo de acreditação CCPFC/ACC-106616/19)

Destinatários: **Professores do grupo 430 – Formação Específica – 25 horas**

Formador: Alcides Marques

Objetivos a atingir:

- Compreender e enquadrar a área comercial na gestão global da empresa;
- Conhecer o ambiente micro e macro da empresa face as necessidades e desejos dos clientes;
- Diferenciar a venda de produtos da venda de serviços;
- Saber analisar e enquadrar as novas realidades associadas ao Marketing mix;
- Saber analisar e avaliar os novos canais comerciais não presenciais - *E-commerce*;
- Utilizar métodos para o atendimento eficaz presencial, telefónico e utilizando os restantes canais de comunicação no interface com os diferentes clientes dos serviços;
- Caracterizar as funções dos vendedores e as suas qualidades, atributos pessoais e conhecimentos técnicos;
- Saber preparar a venda, as etapas no processo de negociação e o serviço pós venda;
- Saber adotar os melhores processos no tratamento da objeções/reclamações;
- Melhorar e fomentar a excelência do serviço ao cliente.

Conteúdos da ação:

1 - A atividade comercial e o mercado

1.1 - Os clientes e a sua importância para a organização

1.2 - Os produtos/serviços e as suas principais características

1.3 - O marketing Mix tradicional (4 P'S), face aos (4 C'S e 4 S'S)

1.4 - Os princípios fundamentais da Imagem e da qualidade do serviço – marketing relacional

1.5 - A atividade comercial do futuro - o comércio eletrónico e o e-commerce

2 - O processo de negociação

2.1 - O Vendedor (Qualidades, Atributos Pessoais e Conhecimentos Técnicos)

2.2 - Conceito de negociação, o perfil e os papéis dos envolvidos

2.3 - As fases da Prospeção, Preparação da Venda e suas Etapas

2.4 - O tratamento de objeções na negociação/reclamações

3 - Análise/avaliação de casos práticos/visualização de filmes pedagógicos

Calendarização:

| DATAS | HORAS | SESSÃO | DURAÇÃO |
|-------------------|--------------|---------------|----------------|
| 20 maio | 17H/19H | Síncrona* | 2H00 |
| 20 a 27 maio | - | Assíncrona** | 3H00 |
| 27 maio | 17H/19H | Síncrona* | 2H00 |
| 27 maio a 1 junho | - | Assíncrona** | 3H00 |
| 1 junho | 17H/19h30 | Síncrona* | 2H30 |
| 1 a 8 junho | - | Assíncrona** | 12H30 |
| TOTAL | | | 25H00 |

Preço: 40 euros (sócios); 95 euros (não sócios).

Para se inscrever, aceda [AQUI](#)

Para mais informações, contacte (dias úteis) através de:

- Telemóvel - 911 512 103;

- Email – geral@aproces.org

* Sessões Síncronas - com PRESENÇA ONLINE, através de videoconferência, não sendo necessário instalar qualquer programa, bastando aceder através de link pelo computador ou pelo telemóvel. Será marcada sessão prévia para treino.

** Sessões Assíncronas – efetuam-se em dia e hora à escolha do formando e destinam-se à realização das atividades propostas pelo formador.