

<u>Atividade prática</u>	
<u>Tema</u>	<u>Perfil do profissional de Vendas</u>

1 Indique se são verdadeiras ou falsas as seguintes afirmações:

- 1.1 ____ O Profissional de Vendas é aquele que realiza a prospeção de clientes e a negociação, identifica potenciais negócios e acompanha a elaboração de propostas comerciais.
- 1.2 ____ Comunicação entusiasta e clara com linguagem adequada é uma característica de um bom Profissional de vendas.
- 1.3 ____ Não superar desafios é uma habilidade do Profissional de vendas.
- 1.4 ____ O Profissional de vendas para prestar um serviço de qualidade e dar uma imagem positiva da empresa deve ter cuidados com a postura e sua apresentação.
- 1.5 ____ O Profissional de vendas apenas precisa de conhecer o produto que vende e não a empresa.
- 1.6 ____ Uma imagem positiva do profissional de vendas pode ser alcançada se ele conseguir concluir o diálogo de forma simpática.
- 1.7 ____ Um profissional em vendas deve possuir uma série de características específicas tais como cuidado com a linguagem, simpatia, mau aspeto, humildade e ter modos.
- 1.8 ____ Saber ouvir e não comunicar são competências interpessoais de um Profissional de vendas.
- 1.9 ____ Ser inteligente no estabelecer de concessões e ter flexibilidade e cumprir o planeado são competências de negociação de um bom Profissional de vendas.
- 1.10 ____ Persuadir é conseguir que o cliente deseje o que estamos a propor para fechar a venda.
- 1.11 ____ Podemos dizer que a argumentação é mais próxima das ciências exatas, e que a persuasão é mais próxima da publicidade e do marketing.
- 1.12 ____ Vender é uma função que cada vez é mais intuição, improvisação e menos saber e comunicar.
- 1.13 ____ Ajudar o cliente a entender o que ele precisa e nunca o subestimar são técnicas de venda infalíveis.

2. Identifica qual das afirmações está correta (coloque um círculo em redor da letra escolhida ou aplica sombreado sobre a resposta correta):

2.1 - Uma imagem positiva do profissional de vendas pode ser alcançada se ele conseguir:

- a) Utilizar bem a sua voz e características pessoais;
- b) Não dar respostas claras e precisas;
- c) Não propor alternativas;
- d) Reagir com agressividade quando existe rejeição de sugestões.

2.2 - Um profissional em vendas deve possuir uma série de características específicas, que o tornem agradável aos olhos do cliente

- a) Não respeitar o espaço do cliente;
- b) Ser humilde e não atento;
- c) Ser indiscreto;
- d) Ser simpático, gentil e ter boa aparência.

2.3 – Escolha uma competência interpessoal de um Profissional de vendas:

- a) Levar consigo boas ideias e argumentos;
- b) Saber superar impasses, manter a calma e o controlo da situação;
- c) Conhecer profundamente o produto ou serviço;
- d) Conhecer a outra parte e as suas necessidades.

2.4 – O Valor Ampliado de um produto ou serviço é:

- a) É o que a empresa de fato comercializa;
- b) É o que o cliente realmente quer comprar;
- c) O benefício é o que leva verdadeiramente o cliente a decidir comprar;
- d) É o que o mercado, as pessoas, a sociedade, pensam da empresa. É a “imagem” que se tem da empresa.

2.5 – Qual das seguintes é uma técnica de vendas infalível:

- a) Subestimar o cliente;
- b) Estabeleça uma relação de desconfiança com o cliente;
- c) Não se esqueça que vender não é fazer Marketing;
- d) Mostre que tem senso de organização.

2.6 – Aspectos relevantes na reclamação do serviço ao cliente.

- a) Deixar transparecer sentimentos/emoções;
- b) Argumente de forma clara e objetiva às questões do cliente;
- c) Não responda de imediato;
- d) Forneça informações inúteis ao diálogo.

2.7 - Clientes fidelizados associam à empresa e à sua marca sentimentos positivos e fortalecedores tais como:

- a) Insegurança e conforto;
- b) Credibilidade e insegurança;
- c) Segurança e conforto;
- d) Tranquilidade e desconforto.

2.8 – Indique qual o atendimento que conquista e fideliza clientes:

- a) A ansiedade é o menor inimigo do bom atendimento;
- b) Seja ágil e faça o seu cliente perder tempo consigo;
- c) Respeite e cumpra os prazos e horários prometidos;
- d) Informe mas não acompanhe os pedidos dos clientes.

3- Preencha os espaços em branco referentes às características para uma comunicação telefónica eficaz num processo de negociação. (nas resposta utiliza letra com cor (ex: azul, vermelho,..))

- O profissional de vendas é aquele que realiza a _____ e a _____, identifica potenciais negócios e acompanha a elaboração de _____.

- Assim, para prestar um serviço de _____ e dar uma _____ positiva da empresa a que pertence importante que o profissional de vendas tenha _____ e _____.

- Um profissional de vendas deve possuir uma série de caraterísticas _____ para que realize o seu _____ de auxiliar o _____ e o tornem agradável aos _____ do mesmo.

Imagem	cuidados com a postura	negociação	qualidade
Propostas comerciais	objetivo	cliente	prospecção de clientes
Cuidados com a apresentação	específicas	olhos	

4 - Comente as seguintes afirmações, que devemos ter em consideração numa atividade comercial e de negociação.

4.1 **“A imagem de uma empresa é passada para os seus clientes de acordo com o atendimento realizado”.**

4.2 **“Escute sempre os clientes. Eles são das fontes de informação mais eficiente que existe.”**

RESOLUÇÃO:

- 1.1 V
- 1.2 V
- 1.3 F
- 1.4 V
- 1.5 F
- 1.6 V
- 1.7 F
- 1.8 F

- 1.9 V
- 1.10 V
- 1.11 V
- 1.12 F
- 1.13 V

- 2.1 – a)
- 2.2 – d)
- 2.3 – d)
- 2.4 – d)
- 2.5 – d)
- 2.6 – b)
- 2.7 – c)
- 2.8 – c)

3- Preencha os espaços em branco referentes às características para uma comunicação telefónica eficaz num processo de negociação. (nas resposta utiliza letra com cor (ex: azul, vermelho,..))

- O profissional de vendas é aquele que realiza a **prospecção de clientes** e a **negociação**, identifica potenciais negócios e acompanha a elaboração de **propostas comerciais**.

- Assim, para prestar um serviço de **qualidade** e dar uma **imagem** positiva da empresa a que pertence importante que o profissional de vendas tenha **cuidados com a postura** e **cuidados com a apresentação**.

- Um profissional de vendas deve possuir uma série de características **específicas** para que realize o seu **objetivo** de auxiliar o **cliente** e o tornem agradável aos **olhos** do mesmo.