

<u>Tema</u>	<u>Processo de Vendas</u>
-------------	---------------------------

**Responda de forma clara e precisa às questões apresentadas.**

**1. Indica se são verdadeiras ou falsas as seguintes afirmações.**

- \_\_\_ 1.1 A gestão de vendas é um ponto fulcral no sucesso ou insucesso de uma empresa.
- \_\_\_ 1.2 O departamento de vendas de uma organização não é uma porta aberta de comunicação com o ambiente circundante.
- \_\_\_ 1.3 O processo de vendas representa tudo aquilo que envolve a comercialização do produto ou do serviço oferecido pela empresa.
- \_\_\_ 1.4 O Processo de Vendas é composto por 3 etapas.
- \_\_\_ 1.5 A primeira etapa do processo de vendas é a qualificação.
- \_\_\_ 1.6 O primeiro contato com o cliente é fulcral para que a venda seja bem-sucedida.
- \_\_\_ 1.7 É na fase da apresentação que o comercial apresenta os produtos/serviços que possam satisfazer as necessidades do cliente.
- \_\_\_ 1.8 É habitual o cliente perguntar o preço mesmo antes de ouvir a proposta comercial.
- \_\_\_ 1.9 O fecho é um dos pontos cruciais para que a venda aconteça.
- \_\_\_ 1.10 Na hora do fecho da venda não é importante resumir os benefícios da compra.

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

2.1 – Qual a última etapa do processo de vendas:

- a) Planeamento;
- b) Apresentação;
- c) Primeiro contacto;
- d) Acompanhamento pós-venda.

2.2 - A técnica de vendas utilizada para encontrar e selecionar os potenciais clientes, que têm maior hipótese de comprar determinado produto/serviço e que possuem maior valor para a empresa chama-se:

- a) Planeamento;
- b) Apresentação;
- c) Fecho;

d) Prospeção.

2.3 - A qualificação é uma etapa complementar da:

- a) Fecho;
- b) Pós-venda;
- c) Do primeiro contacto;
- d) Da Prospeção.

2.4 – Na fase da apresentação o comercial:

- a) Apresenta os produtos/serviços que possam satisfazer as necessidades do cliente sendo a condução do diálogo o fator decisivo para o desempenho final;
- b) Antes de sair para visitar o cliente, um Profissional de Vendas deverá preparar a venda dando atenção a aspetos técnicos e pessoais;
- c) Medir o interesse e possibilidade de compra mediante o agendamento de uma reunião de apresentação.
- d) É um dos pontos cruciais para que a venda aconteça. É nesta fase que muitos vendedores perdem negócios.

2.5 – Como técnica de comunicação a persuasão tem como fim:

- a) Consistir em acrescentar uma interrogação a qualquer afirmação do cliente;
- b) Consistir em acrescentar uma interrogação a qualquer afirmação do cliente;
- c) Consistir em devolver a questão ao cliente.
- d) Levar o cliente a tomar livremente uma decisão que é favorável aos nossos interesses.

2.6 – No âmbito da Ação Comercial as objeções são em geral resultado da falta de informação, de receios e dúvidas por parte do cliente. Identifique as que são sinceras e não fundamentadas.

- a) Correspondem a um ponto fraco do produto;
- b) São resultado de equívocos;
- c) São pretextos, falsas razões;
- d) Correspondem a indecisões.

2.7 - Qual dos seguintes Instrumentos de Venda do Preço corresponde à amortização:

- a) Pôr em evidência as vantagens e as satisfações que o cliente obterá com o serviço ou produto proposto;
- b) Apresentar o preço comparando-o com o de uma despesa do dia-a-dia;
- c) Explicar ao cliente o que será a sua despesa no tempo;
- d) Comparar um produto caro com outro ainda mais oneroso.

2.8 – Dentro dos diversos tipos de fecho de vendas indique o que corresponde ao fecho secundário:

- a) Convide o cliente a experimentar o produto à sua frente;
- b) Pegue no contrato, mostre a página onde deve assinar e desafie o cliente a fazê-lo;
- c) Assuma que a resposta será afirmativa e passe à fase seguinte;
- d) Permita que o cliente tome pequenas decisões em primeiro lugar.

3 - Estabeleça a ligação entre os elementos das duas colunas (A e B), de modo a obter relações verdadeiras.

Coluna A

Coluna B

1 -A primeira presença com o cliente é fulcral para que a venda seja bem sucedida;
--

A- Prospeção;

B- Planeamento;

C- Primeiro Contacto;

D- Apresentação

E- Fecho

2 - É nesta fase que o comercial apresenta os produtos/serviços que possam satisfazer as necessidades do cliente sendo a condução do diálogo o fator decisivo para o desempenho final;

3 - Antes de sair para visitar o cliente, um Profissional de Vendas deverá preparar a venda dando atenção a aspetos técnicos e pessoais;

4 - É uma técnica de vendas utilizada para encontrar e selecionar os potenciais clientes, que têm maior hipótese de comprar determinado produto/serviço e que possuem maior valor para a empresa;

5 - Nesta etapa deve ter-se uma atitude positiva demonstrando que se chegou já a um acordo, se possível evidenciando que ambos ficaram a ganhar:

A \_\_\_\_\_; B \_\_\_\_\_; C \_\_\_\_\_; D \_\_\_\_\_; E \_\_\_\_\_.

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

4.1 - ***“Uma empresa jamais poderá esperar qualidade nos seus produtos ou serviços se tiver os seus colaboradores desmotivados”.***

4.2 - ***“A demonstração é a parte do processo de vendas onde se deve ser criativo, agir como um verdadeiro profissional.”***

#### **RESOLUÇÃO:**

1.1 V

1.2 F

1.3 V

1.4 F

1.5 F

1.6 V

1.7 V

1.8 V

1.9 V

1.10 F

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

3 - Estabeleça a ligação entre os elementos das duas colunas (A e B), de modo a obter relações verdadeiras.

Coluna A	Coluna B
A    Prospeção;	1 -A primeira presença com o cliente é fulcral para que a venda seja bem sucedida;
B    Planeamento;	2 - É nesta fase que o comercial apresenta os produtos/serviços que possam satisfazer as necessidades do cliente sendo a condução do diálogo o fator decisivo para o desempenho final;
C    Primeiro Contacto;	3 - Antes de sair para visitar o cliente, um Profissional de Vendas deverá preparar a venda dando atenção a aspetos técnicos e pessoais;
D    Apresentação	4 - É uma técnica de vendas utilizada para encontrar e seleccionar os potenciais clientes, que têm maior hipótese de comprar determinado produto/serviço e que possuem maior valor para a empresa;
E    Fecho	5 – Nesta etapa deve ter-se uma atitude positiva demonstrando que se chegou já a um acordo, se possível evidenciando que ambos ficaram a ganhar:

A \_\_\_\_4\_\_\_\_;    B \_\_\_\_3\_\_\_\_;    C \_\_\_\_1\_\_\_\_;    D \_\_\_\_2\_\_\_\_;    E \_\_\_\_5\_\_\_\_