



FORMAÇÃO

COMERCIAL  
E MARKETING

# Sales Management

Angarie, Venda e Fidelize os seus Clientes!

## OBJECTIVOS

- Vender melhor e lidar com os vários tipos de clientes;
- Observar e compreender o comportamento dos clientes;
- Conhecer formas de comunicação para adaptação ao tipo de cliente;
- Desenvolver os mecanismos de persuasão;
- Organizar detalhadamente o processo de negociação;
- Usar estratégias e táticas adequadas a cada processo de negociação;
- Aplicar técnicas práticas para uma gestão dinâmica da negociação;
- Identificar eficazmente as necessidades do cliente;
- Estabelecer relações profícuas com o cliente;
- Implementar e gerir um programa de controlo de objetivos e de clientes.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

### Vendas

Avenda e os intervenientes (Cliente-Empresa-Vendedor)  
Organização pessoal  
Planeamento dos contactos comerciais  
O clima de confiança com os clientes  
As motivações de compra  
Gerir as contrariedades

25h

### Negociação, Fecho de Vendas e Fidelização de Clientes

Negociar/Vender  
Estratégias, Técnicas e Táticas Negociais  
Condução e Orientação das Negociações  
Fecho da Negociação e Consolidação de Vendas  
Erros negociais  
Aspetos Gerais  
Gestão de clientes: Processo relacional Conceito  
Valor-Cliente  
Programas de fidelização  
Mapas de controlo de objetivos

25h

## BENEFÍCIOS

- Saiba interpretar o comportamento dos clientes;
- Perceba o que os clientes pretendem sem que eles o enunciem;
- Melhore as suas técnicas de persuasão e crie a necessidade do produto/ serviço ao cliente;
- Estabeleça uma relação de fidelidade e proximidade com o cliente.

## DESTINATÁRIOS

- Técnicos comerciais inexperientes ou sem formação em técnicas de venda e negociação;
- Gestores de Clientes;
- Gestores de Produto;
- Profissionais que pretendam desenvolver competências na relação com o cliente.

## CONDIÇÕES DE FORMAÇÃO

- Turmas com um máximo de 12 formandos;
- Utilização de meios audiovisuais e informáticos adequados;
- Documentação e material de suporte à formação.

# 50 HORAS

☎ 21 982 84 94

**INFANTADO**

**AV. VASCO DA GAMA, 36 A  
2670-394 LOURES**

☎ 21 989 63 36

**FLAMENGA**

**PCTA. DA FLAMENGA, 9 LOJA DTA.  
2660-260 ST. ANT. DOS CAVALEIROS**

**f in formacao@caf.pt**

## PARA INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

Consultora de Formação: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

Horário: \_\_\_\_\_

Data Prevista de Início: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_

