

## **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:**

<b>DATAS</b>	<b>HORAS</b>	<b>SESSÃO</b>	<b>DURAÇÃO</b>
3 junho	18:30H/20:30H	Síncrona*	2H00
4 a 7 Junho	-	Assíncrona**	3H00
8 Junho	18:30H/20:30H	Síncrona*	2H00
9 a 14 junho	-	Assíncrona**	3H00
15 junho	18H/20h30	Síncrona*	2H30
16 a 18 junho	-	Assíncrona**	12H30
		<b>TOTAL</b>	<b>25H00</b>

**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](mailto: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.