

Técnicas de Venda e Negociação Comercial



OBJETIVOS

- Preparar e planear a venda e o negócio de forma estratégica, inteligente e calculada, levando a cabo uma pré-análise cuidada de todos os aspetos comerciais;
- Desenvolver a capacidade de identificação e angariação de clientes, promovendo uma venda focada e orientada para o/a cliente;
- Saber como potenciar mais resultados, adotando a melhor estratégia face ao contexto negocial e ao perfil do/a cliente;
- Saber vender de modo mais qualificado e confiante, desenvolvendo e utilizando adequadamente os recursos pessoais numa situação de venda e negociação;
- Desenvolver e privilegiar continuamente uma relação positiva, empática e duradoura com o/a cliente, visando quer a sua angariação quer a sua fidelização;
- Adquirir/Aperfeiçoar técnicas de venda, negociação e fecho do negócio, com vista a atingir metas comerciais e a otimizar o desempenho profissional enquanto vendedor/a.

Preparar a Venda e o Negócio

- Conhecer detalhadamente o produto e/ou serviço
- Prospecção do mercado, da procura e oferta concorrencial
- Pré-avaliar vantagens e desvantagens na situação negocial
- Fixação de objetivos e planeamento comercial
- Alinhar a venda com a missão e valores da organização
- Mindset - assumir uma atitude mental para o sucesso

Encontrar e Angariar o/a Cliente

- Identificar claramente o/a cliente a alcançar
- Pré-reconhecer as necessidades e motivações do/a potencial cliente
- Explorar os fatores de atratividade de clientes
- Capitalizar as tecnologias na procura e contacto com clientes

Estilos e Estratégias de Negociação

- Estratégia de Colaboração - Ganhar/Ganhar
- Estratégia de Imposição - Ganhar/Perder
- Estratégia de Ceder - Perder/Ganhar
- Estratégia de Adiamento - Perder/Perder
- Estratégia de Compromisso - otimização das estratégias anteriores

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Técnicas de Venda, Negociação e Fecho do Negócio

- Proatividade, disciplina e resiliência na venda
- A relação de confiança com o/a cliente como grande vantagem competitiva
- Rapport, empatia e compreensão das expectativas do/a cliente
- Comunicação verbal assertiva e adequada ao/a cliente
- Imagem, apresentação e comunicação não verbal
- Usar linguagem positiva e as palavras certas
- Gestão de emoções na relação com o/a cliente
- Gestão eficaz do tempo em reunião e em todo o processo de venda
- Fatores críticos de sucesso na negociação
- Principais erros a evitar numa venda
- Persuadir para o benefício e orientar para a escolha do produto e/ou serviço
- Argumentação e contra-argumentação perante o preço
- Ética, transparência e credibilidade na transação comercial
- Táticas para tratamento de objeções
- Como partir da objeção para o fecho do negócio
- Concretização da venda e técnicas de fecho negocial
- Acompanhamento pós-venda e fidelização

Serviços Synergie Formação

Formação à Medida
(intraempresas)

Formação para o Público em Geral
(interempresas)

Formação On Job

**Coaching Individual e
Team Coaching**

Consultoria

- Diagnóstico de Necessidades de Formação
- Diagnóstico do Clima Organizacional
- Sistema de Gestão de Competências
- Sistema de Avaliação de Desempenho
- Avaliação de Riscos Psicossociais
- Saúde e Ergonomia no Trabalho: prevenção de lesões, exercícios, posturas e hábitos saudáveis
- Desenvolvimento de Performance Comercial
- Avaliação do Atendimento: Estudos Cliente Mistério, Protocolo de Atendimento, Ações de Melhoria
- Outros projetos

Formação Certificada

Certificado de Formação Profissional SIGO, de acordo com a legislação em vigor.

Formação válida para o cumprimento da obrigatoriedade legal em matéria de Formação, ao abrigo do Código do Trabalho.

Mais informações

Sofia Clemente

sofia.clemente@synergie.pt

93 652 75 14 | 22 605 21 22