

Vender Melhor - Atrair e Fidelizar Clientes



🕒 09h00-13h00 / 14h00-18h00

📅 4 de maio

📍 Lisboa

8h



OBJETIVOS

- Saber vender de forma mais qualificada, confiante e com melhores resultados, utilizando Estratégias Técnicas e Comportamentais adequadas ao Produto e/ou Serviço e ao(a) Cliente;
- Desenvolver a capacidade de Angariação e sobretudo de Fidelização de Clientes, na relação de que a retenção gera maior negócio e é menos dispendiosa que a captação;
- Promover a Eficácia do Relacionamento com o(a) Cliente, criando e estabelecendo relações duradouras e maximizando os níveis de Satisfação e Fidelização.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Vende Melhor quem Melhor Conhece o Mercado

- *O que é hoje pode não ser o que foi ontem* - compreender e acompanhar o mercado
- *O que é hoje pode não ser o que será amanhã* - antecipar necessidades e perspetivar oportunidades de negócio

Vende Melhor quem Melhor Conhece o Produto e/ou Serviço

- A importância de deter conhecimentos técnicos e/ou especializados daquilo que se oferece
- Saber apresentar diferenciadamente o Produto e/ou Serviço face à concorrência

Vende Melhor quem Melhor Se Conhece a Si Próprio(a)

- Competências e Recursos Pessoais de um(a) Vendedor(a) de Sucesso
- Otimizar a Venda e a Negociação com as palavras e os gestos certos

Vende Melhor quem Melhor Conhece o(a) Cliente

- Valorizar e entender o(a) Cliente, suas reais necessidades, expectativas e desejos
- Conhecer comportamentos do(a) Consumidor(a) e segmentar Clientes
- Vender o mesmo Produto e/ou Serviço a Clientes com diferentes perfis

Vende Melhor quem Melhor se Relaciona

- Criar um Clima de Empatia, Confiança e Parceria Contínua com o(a) Cliente
- Argumentação e Mecanismos de Persuasão: Vender Vantagens e contornar Objeções e Receios
- Automotivar-se para a Venda e Motivar o(a) Cliente para a Decisão e Compra

Vende Melhor quem Melhor Sabe Angariar, Fidelizar e Satisfazer Clientes

- (Re)Pensar a Rentabilização Comercial - Custo Novo(a) Cliente/ Reter Cliente atual
- *O caminho começa com um passo* - Planeamento Comercial
- Reter é Ganhar - Estratégias e Sistemas de Fidelização
- Persistência e Resiliência na Angariação e Fidelização de Clientes
- CRM - *Customer Relationship Management* (Gestão de Relacionamento com o(a) Cliente)
- Transformar Clientes Monoprodutos em Clientes Multiprodutos
- Capitalizar Oportunidades de *Cross-selling* e *Up-selling*
- *Follow-up* da Venda, Qualidade e Avaliação da Satisfação



METODOLOGIA

Interrogativa, demonstrativa e ativa, com recurso ao modelo andragógico, partilha de experiências e vivências, realização de exercícios práticos e dinâmicas.

PARA QUEM

Profissionais da Área Comercial.

Todos(as) os(as) interessados(as) em desenvolver e melhorar as suas competências de venda no contacto com clientes.

FORMADOR

Nuno Ribeiro

Mestre em Psicopedagogia Percetiva. Larga experiência, nacional e internacional, como Consultor e Formador em Desenvolvimento Pessoal.

Autor dos livros: *O fim da manipulação emocional – A Introspeção sensorial e as emoções no processo de tomada de decisão*; *Freud explica King – Liderar com inteligência emocional e social*; *Aplausos que fazem chorar – Um olhar por competências e incompetências da História*.

INVESTIMENTO

150€ + IVA

5% desconto na 2ª inscrição e seguintes para a mesma edição.

Inscrições até 27 de abril de 2018.



FORMAÇÃO À SUA MEDIDA

Interessado(a) em personalizar esta formação na sua empresa?

Contacte-nos!