



Best

## Técnicas de venda

As técnicas e ferramentas essenciais para ser bem-sucedido na venda

 Presencial

Duração : 2 dias (14 horas)

Referência : 020

Preço : 790,00 € + IVA

Intra empresa : Sob consulta

⇒ Disponível em formato presencial e 100% digital

Hoje, vender é um ofício exigente. E muito mais rigoroso do que no passado...

Para responder a essa exigência e necessidade de rigor, no curso de Técnicas de venda, os participantes interiorizam um modelo eficaz para abordar clientes ou prospetos e treinam técnicas de venda adequadas a cada fase do contacto.

Da criação de um clima de confiança na relação com o cliente ao fecho da venda, passando pela apresentação persuasiva da oferta, o curso permite adquirir métodos e instrumentos práticos de venda indispensáveis para maximizar a rentabilidade os contactos comerciais

### Objetivos

Uma formação que lhe permite:

- Preparar metodicamente cada contacto comercial;
- Detetar as necessidades e critérios de decisão dos seus clientes;
- Apresentar a sua oferta de forma persuasiva e de acordo com o perfil de cada cliente;
- Dominar o tratamento das objeções;
- Usar técnicas de fecho de venda.

### Destinatários

- Técnicos comerciais, vendedores e delegados comerciais.

### Percurso de aprendizagem

#### Conhecer o perfil de competências de um comercial

- Olhar para a venda de forma estratégica: os 5 C de uma abordagem comercial.
- O vendedor como consultor: a venda enquanto processo centrado no cliente.

#### Organizar-se e planear os contactos comerciais

- Gerir a carteira de clientes e prospetos:
  - Saber gerir o tempo de forma rentável: frequência de contactos, acompanhamento dos clientes...
  - Recolher a informação necessária: necessidades, posicionamento da concorrência, resultados do último contato, evolução do negócio;
  - O cliente-empresa: saber analisar o circuito de decisão de compra e distinguir os diferentes papéis que

influenciam a decisão de compra (GRID).

- Definir objetivos precisos para cada contacto.
- Escolher uma estratégia para a abordagem ao cliente.

### Criar e manter um clima de confiança com o cliente

- O que fazer no contacto inicial: primeiros passos de uma abordagem comercial:
  - Fazer uma apresentação atrativa da empresa e da oferta;
  - Iniciar a visita de prospeção: técnicas para liderar o diálogo.
- Procedimentos e técnicas para criar empatia e gerar confiança:
  - Sincronização verbal e não verbal;
  - Comunicação verbal e não verbal: boas práticas a adotar e erros a evitar;
  - Como criar um clima de concordância progressiva.

### Identificar necessidades e motivações de compra

- Como utilizar perguntas durante a venda: técnicas de sondagem.
- Técnicas de controlo do diálogo: saber conjugar a escuta, os diferentes tipos de perguntas e a reformulação.
- Face a um cliente sem necessidade aparente: saber orientar o diálogo para despertar o desejo de mudança e a busca de solução.

### Argumentar de forma persuasiva e responder eficazmente às objeções do cliente

- Criar e desenvolver um argumentário de vendas:
  - Características de um bom argumento;
  - Apresentar a oferta como uma solução para os problemas do cliente;
  - Utilizar o material de apoio para reforçar o impacto dos argumentos;
  - Técnicas de apresentação do preço e das condições financeiras.
- Tratar adequadamente as objeções: técnicas para superar as dúvidas do cliente num clima de concordância.
- “É muito caro” - como lidar com as 5 dúvidas clássicas do cliente face ao preço.

### Fechar a venda - o momento da verdade

- Como facilitar a adesão do cliente à compra: técnicas de pré-fecho.
- Como concluir: detetar sinais de compra e usar técnicas de fecho da venda.
- Consolidar a relação comercial e preparar a próxima entrevista: como estreitar a relação com o cliente.

## Métodos pedagógicos

Pedagogia ativa e participativa, com envolvimento contínuo em:

- trabalhos de grupo;
- exercícios práticos individuais;
- roleplay de venda.

## Pontos fortes

- UM MÉTODO DE APLICAÇÃO IMEDIATA: mais do que exercitar, o treino prepara o comercial para se adaptar a situações de venda concretas.
- PEDAGOGIA ATIVA E PARTICIPATIVA, COM ENVOLVIMENTO CONTÍNUO EM: trabalhos de grupo; exercícios práticos individuais; role-play de venda.
- APRENDIZAGEM DURADOURA: um itinerário pedagógico que permite praticar, desde o primeiro momento, e refletir em todos os momentos.