

Ciclo Comercial

Ref#: COM.F.011 - N° Horas: 30 - N° Dias: 5 - Hora de Início/Hora de Fim: 09.00-16.00

Objectivos

Vários fatores são importantes para uma boa performance num mercado tão concorrencial e a capacidade de gerir o ciclo comercial assume-se como fulcral.

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- ✓ conduzir com sucesso negociações,
- ✓ gerir correctamente os processos de vendas,
- ✓ elaborar planos de estratégia comercial, de gestão de reclamações, fidelização de clientes.

Programa

Módulo I – A importância dos Recursos Humanos para a organização - A empresa e os RH, O Comportamento e a motivação humana, Teorias de Maslow e Herzberg, Organograma, Técnicas de Gestão de Recursos Humanos, Avaliação e Gestão de desempenho, Sistemas de recompensa

Módulo II – O Marketing e o seu apoio para a actividade comercial –

Módulo III- A formação do preço - Factores Internos relevantes no processo, Ciclo de vida dos produtos, Posicionamento Estratégico, Tipos de produto, Factores Externos relevantes no processo, Segmentação dos mercados

Módulo IV – A Venda - Do produto, Do conceito, O ambiente Interno, O processo estratégico, Técnica de análise de necessidades (SPIN), As necessidades do clientes; A técnica spin: tipologia, caracterização e métodos; Apresentar as soluções certas para cada cliente; Apresentações/demonstrações/propostas; Habilidades/técnicas de apresentação comercial: (a técnica CVB); Gestão de objecções, O fecho das Vendas, Gestão de reclamações

Módulo V – Competências Organizacionais - Cadeia de Valor, Vantagens Sustentáveis, Manobras competitivas, Aplicação das principais ferramentas estratégicas, O planeamento estratégico, Do produto

Módulo VI – Técnicas de Negociação – Introdução, Conceitos iniciais, Pré-negociação, Pós-negociação, Ética e negociação, Considerações finais, A Venda e o atendimento telefónico, Cadeia de Valor

Módulo VII – Qualidade de Serviço- Introdução, Conceitos iniciais, Considerações finais,

Módulo VIII – Fundamentos do Comportamento e Comunicação – Introdução, Conceitos iniciais, Considerações finais

Módulo IX – O Ciclo Comercial - Tableaux de Bord – Introdução, Ciclo Comercial da Empresa, Planos de desenvolvimento dos Comerciais, Pipeline das Vendas, O controlo do processo de vendas, Introdução

Módulo X – Como falar em Público - Introdução ao tema, A elaboração de apresentações em PPT

Destinatários

Este curso é dirigido a todos os profissionais das áreas Comercial, Recursos Humanos, Relações Públicas, Marketing, das organizações que necessitem conhecer e aplicar: técnicas de negociação, de vendas, gestão de equipas comerciais, estratégias de marketing, entre outros

Valores

Para saber valores de participação contacte-nos através do email: comercial@descontel.pt ou telef. +351 915674643 e solicite uma proposta. Beneficie de condições únicas!

Os cursos incluem, 1 kit de documentação por formando e 1 Certificado de Participação.