

CURSO
**TÉCNICAS DE
VENDAS E NEGOCIAÇÃO
COMERCIAL**

DOCENTE

25 HORAS (8 HORAS SÍNCRONAS E
17 HORAS ASSÍNCRONAS)

MAIS VALIAS: Identificar as competências e conhecimentos necessários para um exercício eficaz de técnicas de influência e negociação.



**FÁTIMA
RODRIGUES**

ONLINE | LABORAL

200€



APRESENTAÇÃO E ACOLHIMENTO

- A importância do comportamento na relação interpessoal
- Os estilos de comunicação interpessoal
- O atendimento do público
- O atendimento dos visitantes na empresa
- A qualidade do atendimento
- Compreender exigências e expectativas dos clientes;

A VENDA

- Tipos de vendas
- O vendedor (qualidades, atributos pessoais e conhecimentos técnicos)
- Os tipos de vendedores, a prospeção e a preparação da venda;

NEGOCIAÇÃO COMERCIAL

- Modelos e técnicas
- Compreender os interesses, prioridades e objetivos de todas as partes
- Transformar competição em cooperação e adversários em parceiros (preparação da negociação)
- Enviesamentos pessoais com impacto nas negociações
- Lidar com relações desafiantes
- Reconhecer quando abandonar a mesa de negociações
- Competências de escuta ativa e questionamento;

FIDELIZAÇÃO, RECLAMAÇÕES E SERVIÇOS PÓS-VENDA

- Tipos de programas de fidelização
- O significado de uma reclamação para uma organização
- Consequências das reclamações
- Tratamento da informação e estabelecimento de um plano de ação que promova a melhoria do serviço e a satisfação do cliente;

DOCENTE



FÁTIMA RODRIGUES

Doutorada em Psicologia Social e Organizacional pelo IUL-ISCTE, licenciada em Psicologia pela Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa, exerce a sua atividade como Assessora de Administração em Empresa líder de mercado no setor do Long Term Care, e como Professora Auxiliar na Universidade Lusófona, tendo anteriormente ocupado funções de especialista em Gestão de Pessoas na Direção de Recursos Humanos de Instituição Financeira, lecionado na Universidade Europeia na área de Gestão de Recursos Humanos / Psicologia e no Instituto Piaget na área de Psicologia Social, e participado em projetos nacionais e internacionais de consultoria nas áreas de Recrutamento / Seleção e Formação. Coordenou e redigiu capítulo no livro Desafios da Globalização Gestão de Recursos Humanos, editado pela Escolar Editora. Possui Pós-Graduações em Economia Social e Psicogeriatrics. Possui o título de Especialista em Psicologia do Trabalho, Social e das Organizações atribuído pela OPP.