

PLANO DE CURSO

Curso: **APERFEIÇOANDO O DESEMPENHO EM VENDAS**

Tipo de Curso/Atividade: Aperfeiçoamento Profissional

Carga Horária: 16 horas

Área: Indústria e Comércio

Público-alvo: Vendedores, Supervisores, Gerentes

Modalidade do curso: Presencial

Conteúdo Programático

MÓDULO 1

1) Características essenciais para um vendedor vencedor

Engloba os Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHA) necessários ao desempenho eficaz da profissão na área de vendas.

a) Conhecimentos:

- Produtos/serviços
- Fornecedores
- Clientes
- Concorrentes
- Preços
- Estratégias de Marketing
- Políticas Comerciais
- Técnicas de Vendas
- Planejamento Pessoal
- Auto-Conhecimento

b) Habilidades:

São abordadas, entre outras, habilidades como:

- Carisma
- Empatia
- Resiliência
- Dinamismo
- Empreendedorismo
- Responsabilidade
- Comprometimento
- Criatividade
- Saber ouvir.

c) Atitudes:

Aborda atitudes, entre outras, como:

- Calma
- Auto-crítica
- Objetividade
- Transparência
- Cultura
- Interesse.

MÓDULO 2

2) Os passos para o sucesso em vendas

a. Abordagem

- ◆ Objetivos da abordagem

- ◆ Passos para uma abordagem adequada
- ◆ Tipos de abordagem
- ◆ Fatores importantes na abordagem
- b. Apresentação**
 - ◆ Objetivos da apresentação de vendas
 - ◆ Fatores importantes na apresentação
 - ◆ Enfoques da apresentação
 - ◆ Tipos de apresentação
 - ◆ Recomendações
- c. Demonstração**
 - ◆ Objetivos da demonstração
 - ◆ Importância da demonstração
- d. Superação de objeções**
 - ◆ O que leva os clientes a apresentarem objeções
 - ◆ Planejamento para a superação das objeções
 - ◆ Solução de conflitos
- e. Negociação**
 - ◆ Conceito
 - ◆ Modelos de negociação
 - ◆ Aspectos a observar
- f. Fechamento**
 - ◆ Conceito
 - ◆ Identificação dos sinais de compra
- g. Acompanhamento (Pós-venda)**
 - ◆ A importância do pós-venda
 - ◆ Tipos de serviços de pós-venda

MÓDULO 3

- 3) **O planejamento para a eficiência em vendas**
- a) A importância de uma análise do ambiente**
- ◆ Ambiente externo (concorrência, fornecedores e clientes)
 - Pontos fortes
 - Pontos fracos
 - ◆ Ambiente interno
 - Pontos fortes
 - Pontos fracos
 - Oportunidades de melhoria
 - ◆ Como descobrir seu potencial para destacar-se no mercado
 - Análise dos pontos fortes e fracos
 - Descoberta da vantagem competitiva
- b) Planejamento**
- ◆ Planejamento de objetivos e metas
 - ◆ Planejamento da apresentação e demonstração
 - ◆ Planejamento de argumentos e contra-argumentos
 - ◆ Planejamento de alternativas para a negociação
 - ◆ Considerações no planejamento
 - ◆ Análise dos resultados.
- c) Objetivos**
- ◆ Conceito
 - ◆ Elementos dos objetivos
 - ◆ Tipos de objetivos
 - ◆ Por que estabelecer objetivos
- d) Metas**
- ◆ Conceito
 - ◆ Importância do estabelecimento de metas para o sucesso em vendas
 - ◆ Aplicação prática de metas

MÓDULO 4

- 4) **O uso da empatia para a satisfação e fidelização dos clientes**
- a) Empatia**

- ◆ Conceito de empatia
- ◆ Empatia Cognitiva
- ◆ Empatia Emocional
- ◆ Empatia Compassiva
- ◆ Como melhorar a empatia
- b) Entendendo o cliente**
- ◆ A importância de saber ouvir
- ◆ Entendendo as necessidades e desejos dos clientes
- ◆ Como gerar satisfação
- ◆ Processo de fidelização
- c) Satisfação dos clientes**
- ◆ A importância de saber ouvir
- ◆ Como identificar as necessidades e desejos dos clientes
- ◆ Fatores que geram satisfação
- ◆ Como gerar satisfação
- d) Fidelização dos clientes**
- ◆ O que leva um cliente a ser fiel?
- ◆ Fatores que levam à fidelização
- ◆ Encantamento do cliente
- ◆ Processo de fidelização

Objetivo

- ✓ Auxiliar no aperfeiçoamento profissional dos profissionais de vendas por intermédio do uso de uma estratégia adequada no processo de vendas.
- ✓ Capacitar para:
 - ✓ mudar atitudes,
 - ✓ revisar conceitos,
 - ✓ melhorar relacionamentos,
 - ✓ aumentar a eficiência por meio da empatia;
 - ✓ detectar as reais necessidades dos clientes;
 - ✓ minimizar os re-trabalhos;
 - ✓ ser um consultor de vendas;
 - ✓ deixar de ser “um” para ser “o” profissional de vendas!

Justificativa

Compreender adequadamente e fazer de cada uma das etapas do processo de venda um hábito permitirá a qualquer profissional o sucesso na venda de produtos e/ou serviços.

A conscientização sobre a necessidade, em virtude dos fatores abaixo, de ser sempre o melhor, motivará os profissionais de vendas a buscarem a superação.

- Oferta de profissionais melhor qualificados,
- Maior exigência do mercado,
- Aprimoramento: pessoal e profissional,
- Constante busca pelo conhecimento,
- Diferencial competitivo,
- Aumento de produtividade,
- Aumento de renda.

Metodologia

Será realizada a apresentação das etapas do processo de venda, com oficinas, visando facilitar o processo de aprendizagem e tornar o evento atraente e prazeroso. Como atividade inicial, após a apresentação dos passos para vendas eficazes, cada participante listará seus pontos fracos e pontos fortes no processo de vendas e fará sugestões de melhorias. Estes pontos e as sugestões serão revistos ao final do curso para verificação de aprendizagem e possíveis alterações nas percepções dos participantes em relação ao processo de vendas.

As atividades acontecem com dinâmicas que possibilitam a participação do vendedor, com atividades práticas de simulação e demonstração. O estudo dos passos abrangendo todo o processo de vendas será dividido em duas etapas distintas: na primeira será transmitido o conteúdo teórico; na segunda, haverá uma oficina sobre o tema, possibilitando a vivência prática e facilitando o seu entendimento. Nesta etapa os participantes serão estimulados e orientados pelo instrutor para a representação do papel do vendedor, dramatizando uma situação o mais próximo possível de sua realidade.

A participação de todos será solicitada e incentivada durante todo o curso pelo consultor, visto que isto é essencial para o seu processo de aprendizagem. Será estimulada a descoberta de formas mais eficientes e eficazes para a venda no varejo para todos os participantes, embora o aproveitamento possa variar de um para outro.

Público-alvo

Profissionais de vendas da indústria, do atacado e do varejo, que tenham como objetivo o aperfeiçoamento e o sucesso na venda de seus produtos e/ou serviços.

Perfil do Consultor

- ◆ Mestre em Administração e Negócios, com ênfase em Estratégia Empresarial (PUCRS)
- ◆ MBA em Marketing (FGV-RJ)
- ◆ Especialista em Administração de Empresas (URI-RS)
- ◆ Bacharel em Administração de Empresas (UNIJUÍ-RS)
- ◆ Diretor da Kenntnis Comercial Ltda.
- ◆ Diretor do Instituto Kenntnis
- ◆ Consultor nas áreas de estratégia empresarial, vendas e marketing
- ◆ Representante comercial
- ◆ 30 anos de experiência em áreas comerciais de diversas empresas, segmentos e canais, em órgãos públicos municipais, estaduais e federais, com passagens em empresas como São Paulo Alpargatas, como Gerente de Vendas (Havaianas)
- ◆ Professor universitário de cursos de Graduação em Administração de Empresas e Ciências Contábeis (URI e UNISC)
- ◆ Professor universitário de cursos de Pós-Graduação com foco nas áreas de marketing, vendas e estratégia empresarial (URI, UNISC, IDEAU, URCAMP)
- ◆ Palestrante em diversas universidades (UNIVALI, ESPM, UNIJUÍ, URI, UNISC).

Material Didático

Como um dos recursos para oportunizar a construção de conhecimentos e habilidades contempladas no curso, serão distribuídas apostilas com o seu conteúdo para os participantes.

Certificação

Ao final do curso serão concedidos Certificados para os participantes que tiverem concluído todos os quatro módulos, com frequência mínima de 75%.