

Módulo	UFCD	Conteúdos	Objetivos de aprendizagem	Avaliação
1 (30 tempos)	0387 - Profissional de vendas - funções e competências	<p>Atividades de diagnóstico e de integração dos alunos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - apresentação da disciplina; - estabelecimento de regras e de métodos de trabalho; - Avaliação diagnóstica. <ul style="list-style-type: none"> • Perspetiva de marketing (hard selling e soft selling) <ul style="list-style-type: none"> - Funções do vendedor na ótica do <i>Marketing</i> • Competências do profissional de vendas <ul style="list-style-type: none"> - Competências comportamentais - Competências técnicas • Competências de comunicação na venda <ul style="list-style-type: none"> - Venda e o processo de comunicação - Técnicas de controlo da comunicação - Escuta ativa - Linguagem comercial/palavras negras - Comunicação não verbal 	<p>Clarificar regras e métodos de trabalho.</p> <p>Explicar conceitos.</p> <p>Interpretar textos.</p> <p>Analisar quadros e gráficos.</p> <p>Conhecer o perfil e identificar as funções do vendedor na ótica do marketing.</p> <p>Descrever as técnicas de análise de mercado, estabelecendo um plano de pesquisa à concorrência.</p> <p>Dominar técnicas de comunicação eficazes na relação com os clientes.</p> <p>Saber analisar e identificar os comportamentos do consumidor em processos de compra.</p>	<p>Testes</p> <p>Trabalhos individuais e de grupo</p> <p>Resolução de exercícios</p>

<p>2 (30 tempos)</p>	<p>0389 - Entrevista de vendas - abordagem e diagnóstico de necessidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Abordagem inicial e criação de confiança <ul style="list-style-type: none"> - Formas para abordar o cliente presencialmente - Erros a não cometer na abordagem - Criar confiança • Diagnóstico de necessidades <ul style="list-style-type: none"> - Importância das perguntas - Tipo de perguntas - Formulação das perguntas - Perguntas gerais sobre a situação do cliente - Perguntas para detetar problemas - Perguntas implicação, para envolver o cliente - Perguntas para ligar a solução ao problema 	<p>Aplicar as técnicas de abordagem inicial e a técnica das perguntas na condução de uma entrevista de vendas. Desenvolver estratégias de incremento de vendas e de prospeção de clientes, associadas a técnicas de vendas ajustadas. Aplicar técnicas de fidelização de clientes na ótica da sua satisfação.</p>	<p>Testes Trabalhos individuais e de grupo Resolução de exercícios</p>
<p>3 (60 tempos)</p>	<p>0390 - Apresentação, argumentação e fecho de vendas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação/venda-conselho <ul style="list-style-type: none"> - Suscitar o desejo - Apresentar benefícios - Demonstrações - Apresentação do preço • Argumentação/objeções <ul style="list-style-type: none"> - Identificação de objeções - Técnicas básicas de resposta a objeções • Fecho da venda/conclusão <ul style="list-style-type: none"> - Sinais de compra - Técnicas para fechar a venda - A despedida com a porta aberta 	<p>Aplicar técnicas de apresentação, argumentação e de resposta às objeções para fechar a venda com sucesso. Desenvolver técnicas para argumentar eficazmente e estabelecer acordos com clientes. Conhecer técnicas de gestão de conflitos e reclamações e fazer a sua correta utilização no contacto com clientes. Desenvolver técnicas de fecho de vendas e entender as adequadas perspetivas. Gerir e tratar reclamações de clientes como oportunidades de negócio, contribuindo para a retenção e fidelização dos clientes. Entender a importância de gerir a carteira de clientes na realidade atual do mercado.</p>	<p>Testes Trabalhos individuais e de grupo Resolução de exercícios</p>