

Atendimento e Venda Presencial

FORMAÇÃO FINANCIADA

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS



BLOCO I

- Atendimento orientado para o cliente
- Procedimentos do atendimento e da relação comercial
- Técnicas de venda
- Diagnóstico da venda
- Criação de necessidades no cliente

BLOCO II

- Venda centrada nos benefícios dos produtos e serviços
- Argumentação e persuasão
- Técnicas de influência na decisão de compra
- Cross selling
- Técnicas de fecho

BLOCO III

- Gestão do contacto no pós-venda
- Rentabilização do tempo no processo de maximização da venda
- Fidelização através da reclamação

AVALIAÇÃO

VALORES

A frequência desta Acção de Formação está isenta de custos para o formando, por se inserir nas Acções cofinanciadas pelo fundo social europeu, através do programa operacional Lisboa 2020



FORMAÇÃO ANECRA



OBJECTIVOS

O objectivo central desta Acção de Formação da ANECRA visa habilitar os profissionais que contactam directa com os clientes de uma empresa, disponibilizando-lhes as ferramentas necessárias para gerir todos os processos inerentes às relações profissionais que se estabelecem entre os colaboradores de uma empresa, que são o seu espelho e, os clientes que a mesma tem ou pretende vir a ter.

- Transmitir uma imagem profissional, de eficácia e de um bom funcionamento da organização;
- Identificar e aplicar os procedimentos do atendimento de clientes.
- Aplicar as técnicas de venda presencial.

FORMADOR



José Rodrigues

- Consultor nos sectores da Banca e Automóvel
- Especialista em projectos de Mudança, Liderança, Gestão de Equipas e Negociação
- Consultor no Sector Automóvel desde 1991
- Realizou 192 lançamentos de automóveis em Portugal,

METODOLOGIA



Pedagogia Activa com recurso à componente prática.
No final do curso será efectuada uma avaliação da aprendizagem.

DESTINATÁRIOS

PROFISSIONAIS...



COLABORADORES COM RESPONSABILIDADES NO ATENDIMENTO A CLIENTES.

PRÉ-REQUISITO: CANDIDATOS COM HABILITAÇÕES MÍNIMAS AO NÍVEL DO 9º ANO.

TIMINGS



25 HORAS | 19H00 - 22H00 |



FORMAÇÃO ANECRA

SAIBA QUE...

A ANECRA é uma entidade Formadora Certificada, com um vasto leque de ofertas formativas em áreas multidisciplinares, que acompanham as necessidades e as tendências de mercado.

FALE CONNOSCO...

+351 21 392 90 30

Telefone

patricia.paz@anecra.pt

email

Av. Gago Coutinho, 100 | 1749-124 Lisboa

morada

www.anecra.pt

INSCREVA-SE AQUI

