

Técnicas de vendas

(7 horas)

O técnico comercial

- **As qualidades do comercial**

- A persuasão como elemento fundamental
- O profissionalismo
- A necessidade crescente de aprender e aperfeiçoar o conhecimento
- O conhecimento do produto, suas características, seus pontos fortes e fracos.
- O conhecimento dos clientes, suas motivações, seus desejos, suas aspirações e como agir perante cada um em particular.

Conhecimento do cliente

- **O passo inicial**

- A primeira e a última impressão
- A pontualidade, o profissionalismo, a dedicação
- A construção de uma relação saudável com o cliente

- **A necessidade da comunicação eficaz**

- Faça com que o cliente fale
- Crie empatia enquanto argumenta
- Descubra a melhor forma de perceber o seu ponto de vista
- Se quer passar a sua ideia, apresente-a como o cliente a pretende, não como você a vê.
- Seja você mesmo

- **A escuta activa**

- A percepção do ponto de vista do cliente
- As suas motivações, as suas aspirações, os seus desejos
- Vender como você próprio gostaria de comprar

O ciclo da venda

- **Determinação de necessidades**

- A descoberta da necessidade ou a sua criação
- A oportunidade, a disponibilidade, a funcionalidade, a representação mental da sua compra

- **Técnicas de apresentação do produto**

- A argumentação adequada, na altura certa, com as palavras certas, no local certo.

- **Vencer as objecções**

- O valor positivo das objecções, pois estas são a oportunidade de apresentar a argumentação
- Definir cada problema e descobrir as suas particularidades para apresentar as soluções
- Percepcionar correctamente a objecção e qual a sua pertinência

- **O fecho da venda**

- Parta sempre do princípio de que vai conseguir o negócio
- Se não conseguir o negócio perceba as suas reais razões e reavalie as suas posições.
- Use o silêncio como a arma mais eficaz na venda

Pós venda

- Mais difícil que conquistar um cliente é mantê-lo
- Procure implementar a qualidade total.