

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



Área de Formação

341. Comércio

Itinerário de Formação

34103. Técnicas de Vendas

Código e Designação
do Referencial de
Formação

341025 - Técnico/a de Vendas

Nível de Formação: 3

Modalidades de
desenvolvimento

Educação e Formação de Adultos – Tipologias de nível secundário
Formação Modular

Observações

Caixeiro / Repositor



0379

Informática - folha de cálculo

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Identificar e utilizar as potencialidades da folha de cálculo para a rentabilização e maximização das funcionalidades do cálculo no negócio.
- Utilizar ferramentas de cálculo para a optimização de cálculos avançados.

Conteúdos

Folha de cálculo

- Folha de cálculo
 - Identificação das potencialidades do *Excel* como folha de cálculo
 - Partes constituintes do ambiente de trabalho
 - Noção de documento e folha, linhas, colunas e células
 - Movimentação na folha e comandos de edição
- Operadores aritméticos
 - Formulas de cálculo
 - Funções para o cálculo
 - Tipos de referência

Ferramentas de apoio e dinamização

- Auditoria
- Consolidação de dados
- Cenários
- Formatação condicional
- Configuração de página
- Cabeçalhos e rodapés
- Impressão de dados

0386

Língua Inglesa - organização administrativa da venda

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua inglesa no desenvolvimento do trabalho administrativo comercial.

Conteúdos

- Correspondência comercial em língua inglesa
 - Leitura analítica
 - Comunicação escrita como uma mensagem de venda
 - Formas e modelos de correspondência comercial
 - Regra prática para a escrita de números
 - Abreviaturas mais usadas na correspondência comercial
- Trabalho administrativo comercial
 - Ficha de cliente
 - Minutas e actas
 - Relatório de actividade
 - Apresentação das estatísticas de actividade
 - Proposta comercial

0387

Profissional de vendas - funções e competências

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

- Identificar as funções do vendedor na óptica do *marketing* e aplicar técnicas de comunicação no processo da venda.

Conteúdos

- Perspectiva de *marketing* (*hard selling* e *soft selling*)
 - Funções do vendedor na óptica do *Marketing*
- Competências do profissional de vendas
 - Competências comportamentais
 - Competências técnicas
- Competências de comunicação na venda
 - Venda e o processo de comunicação
 - Técnicas de controlo da comunicação
 - Escuta activa
 - Linguagem comercial/palavras negras
 - Comunicação não verbal

0388

Prospecção comercial, preparação e planeamento da venda

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Aplicar as principais técnicas de prospecção de mercado, preparando e planificando a venda.

Conteúdos

- Prospecção
 - Conceito e sua importância
 - Técnicas de prospecção
- Preparação e planificação da venda
 - Ficha de cliente/estudo da relação
 - Fixar objectivos
 - Preparação do contacto
 - Preparação do diagnóstico
 - Preparação da argumentação
 - *Check-list*

0390

Apresentação, argumentação e fecho da venda

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Aplicar técnicas de apresentação, argumentação e de resposta às objecções para fechar a venda com sucesso.

Conteúdos

- Apresentação/venda-conselho
 - Suscitar o desejo
 - Apresentar benefícios
 - Demonstrações
 - Apresentação do preço
- Argumentação/objecções
 - Identificação de objecções
 - Técnicas básicas de resposta a objecções
- Fecho da venda/conclusão
 - Sinais de compra
 - Técnicas para fechar a venda
 - A despedida com a porta aberta

0395

Língua inglesa - técnicas de venda

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua inglesa no processo de venda presencial e por telefone.

Conteúdos

- Processo de venda presencial na língua inglesa
 - Abordagem
 - Diagnóstico
 - Apresentação e argumentação
 - Fecho e a despedida
- Preparação e processo de venda por telefone
 - Ficha de preparação
 - *Script* no *telemarketing*
 - Formas de abordar o cliente por telefone
 - Condução e finalização da entrevista de vendas por telefone

0397

Atendimento e serviço pós-venda

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento pós venda, esclarecendo o cliente sobre os direitos, garantias e serviço pós-venda.

Conteúdos

- Atendimento pós-venda
 - Postura do comercial no pós-venda
 - Fases do atendimento no pós-venda
- Serviço pós-venda
 - Garantias
 - Entregas
 - Assistência técnica
 - Importância de gerir os compromissos assumidos com o cliente, nomeadamente no tocante a prazos e condições
 - Deveres e direitos dos consumidores

0355

Fidelização de clientes

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

- Aplicar as técnicas de fidelização, com vista ao estabelecimento de uma relação de parceria contínua.

Conteúdos

- Conceito e objectivos da fidelização
- Mecanismos que afectam a relação com o cliente e a sua fidelização
- Técnicas de fidelização
- Ficheiro e o controlo de clientes
- Instrumentos de aferição da satisfação do cliente