

Objecções na Venda - Como contorná-las com Argumentos Competitivos

Objetivos Gerais:

Este curso desenvolver nos formandos conhecimentos sobre técnicas de argumentação e persuasão em processo comercial, de forma a contribuir positivamente para o sucesso na negociação comercial.

Objetivos Específicos:

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Entender as objeções e saber geri-las em função dos interesses comerciais;
- Identificar os tipos de objeções apresentadas pelo cliente;
- Aplicar as principais técnicas para lidar com as objeções;
- identificar os elementos essenciais do processo de persuasão;
- Reconhecer a importância da comunicação no sucesso da argumentação;
- Elaborar argumentos claros, pertinentes e coerentes de forma a persuadir de forma eficaz.

Destinatários:

Este curso é dirigido a todos os profissionais que necessitem adquirir e melhorar o seu poder de persuasão perante diferentes interlocutores.

Carga Horária:

18 horas

Conteúdo Programático:

Módulo I – As objeções e a gestão de objeções

- Tipos de objeções:
 - Verdadeiras, falsas e cortinas de fumo;
 - Objeções de preço;
- Hierarquizar as objeções menores e essenciais
- Principais técnicas para lidar com as objeções.

Módulo II – O processo comunicacional

- Bases da comunicação;
- Qualidades e aptidões básicas do vendedor;
- A linguagem;
- Técnicas de expressão;

- Retórica e persuasão;
- Escuta ativa.

Módulo III – Argumentação e persuasão

- Convencer com uma oferta vencedora;
- Aumentar o poder de persuasão através da comunicação;
- Usar as emoções para reforçar a confiança;
- Usar o carisma em situações difíceis;
- Manter o fio condutor da sua argumentação
- Saber fazer concessões

Módulo IV – Exercícios de simulação em sala