

Visita ao Cliente – Preparação, Postura e Imagem

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes das competências e boas práticas necessárias a que possam planejar, preparar e desenvolver as visitas aos clientes apresentando atitudes e comportamentos corretos e eficientes.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Preparar e realizar visitas ao cliente de forma eficaz, adotando os comportamentos, posturas e as reações ajustadas a cada situação.

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que tenham nas suas funções necessidade de efetuar visitas a clientes, nomeadamente, Gestores e Técnicos de Venda, Gestores de Clientes e Comerciais, Vendedores, Demonstradores.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdo Programático:

Módulo I - Marcação e Preparação da Visita

- A escolha da forma de marcação: o telefone, o e-mail, a carta e o fax
- Comportamentos e Atitudes a adotarem
- Formas para conseguir ser recebido
- Definir o objetivo da visita
- Dominar totalmente os produtos / serviços a apresentar
- Conhecer os produtos / serviços da concorrência
- Identificar os desejos, necessidades, motivações, interesses, auto-imagem, nível de auto-estima, nível cultural, tempos livres, gostos do cliente

Módulo II – A Visita

- Tipo de diálogo
- Profundidade do discurso
- Posturas e Comportamentos a evitarem
- Agressividade
- Indiferença
- Amabilidade em demasia

- Manipulação
- Idealismo
- Posturas e comportamentos a desenvolverem
- Dinamismo
- Sociabilidade
- Organização
- Realismo
- Negociação
- A empatia e o clima de confiança
- Postura e Imagens a adotarem
- Procedimentos a adotarem tendo em vista fomentar o bom desempenho e da confiança