

Proatividade Comercial

Objetivos Gerais:

Este curso é dirigido a todos os profissionais que pretendem desenvolver comportamentos que promovam a satisfação e fidelização do Cliente, bem como a concretização das oportunidades de venda.

Objetivos Específicos:

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Demonstrar um atendimento de excelência;
- Conhecer quais são os contactos na relação comercial;
- Compreender o que vender;
- Identificar as técnicas de venda;
- Entender Cross-selling de produtos.

Destinatários:

Este curso é dirigido a todos os profissionais comerciais, de BackOffice, Call Centers e todos aqueles que mantêm contacto com clientes e fornecedores internos e externos.

Carga Horária:

18 horas

Conteúdo Programático:

Módulo I – Atendimento presencial de excelência – Qualidade no Serviço

Módulo II – Comunicação Eficaz

Módulo III – Pressupostos de contacto de qualidade na relação comercial

Módulo IV – O que é vender?

Módulo V – Técnicas de venda

Módulo VI – Cross-selling de produtos