



CENTRO FORMAÇÃO AVANÇADA
COMENIUS

Especialização em
Técnicas de Vendas
- 100 horas -

Porto



Técnicas de Vendas

ESPECIALIZAÇÃO

Técnicas de Vendas — 100 horas

(NOTA: com base no Catálogo Nacional de Qualificações)

Coordenação Pedagógica

Rui Pedro Pena

Psicólogo da área do trabalho e das organizações, licenciou-se em 1996 na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra. Coordenou estudos de diagnósticos de necessidades de formação e de avaliação da formação (alguns publicados) que chegaram a ter reconhecimento público quanto ao mérito técnico e qualidade alcançada. Já coordenou projectos formativos de dimensão nacional-sectorial. Também tem trabalhos publicados na área da liderança e exerce funções de consultor especialista em gestão e coordenação da formação.

Paulo André Guedes

Psicólogo da área do trabalho e das organizações, licenciou-se em 1998 na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra. Trabalhou na área da avaliação psicológica e recrutamento e seleção. É Pós-Graduado em Gestão de Recursos Humanos pela Universidade do Minho. Tem exercido funções de Gestor de Projetos em PME e Gestor da Formação e Consultor especialista em desenvolvimento organizacional e gestão de recursos humanos.



Apresentação do Programa

O presente programa visa proporcionar o desenvolvimento das competências chave para aceder a uma carreira na área comercial.

Esta formação é exclusivamente dirigida a empregados (requisito mínimo 12º ano completo), tendo em vista a especialização no programa.

O curso vai preparar os seus participantes para exercerem a atividade de Técnico/a de Vendas.



Objectivos Gerais

Os objetivos a alcançar com a Especialização em Técnico/a de Vendas são as seguintes:

- Qualificar ou reconverter ativos empregados a desenvolver actividade enquanto profissionais liberais (trabalhadores independentes);
- Afinar/requalificar as competências de ativos empregados de micro-empresas e trabalhadores independentes de forma a acrescentarem valor à sua capacidade de atuação na área comercial.



Objectivos Específicos

No final do curso, os/as participantes devem ser capazes de:

- Identificar as funções do vendedor na ótica do marketing e aplicar técnicas de comunicação no processo da venda;
- Aplicar as técnicas de fidelização, com vista ao estabelecimento de uma relação de parceria contínua;
- Identificar e utilizar sistemas de informação;
- Reconhecer e explorar as potencialidades dos sistemas de informação;
- Caracterizar o comércio eletrónico e o e-business, identificando os aspetos inerentes à sua implementação.

Conteúdos Programáticos

Parte I – Profissional de vendas: funções e competências – 25 horas

(com base na UFCD 0387)

Módulo 1: Perspetiva de marketing (hard selling e soft selling) – 5 horas

- Funções do vendedor na ótica do Marketing

Módulo 2: Competências do profissional de vendas – 10 horas

- Competências comportamentais
- Competências técnicas

Módulo 3: Competências da Comunicação na venda – 10 horas

- Venda e processo de comunicação
- Técnicas de controlo da comunicação
- Escuta ativa
- Linguagem comercial/palavras negras
- Comunicação não-verbal

Parte II – Fidelização de clientes – 25 horas

(com base na UFCD 0355)

Módulo 4: Metodologias fidelização de clientes – 25 horas

- Conceito e objetivos da fidelização
- Mecanismos que afetam 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

Parte III – Sistemas de informação de suporte à actividade comercial – 25 horas

(com base na UFCD 5896)

Módulo 5: Sistemas de informação de suporte à actividade comercial – 25 horas

- Equipamentos e aplicações informáticas
- Caracterização das aplicações informáticas
- Utilização de equipamentos e aplicações informáticas

Parte IV – Comércio Eletrónico e e-business – 25 horas

(com base na UFCD 0392)

Módulo 6: Comércio Eletrónico – 5 horas

- Comércio electrónico
- Introdução ao comércio electrónico

Módulo 7: E-business – 20 horas

- Novos relacionamentos comerciais com os clientes e as novas tecnologias de apoio
- E-business
- Principais características do e-business
- Implementar o e-business na Internet
- Segurança da informação no e-business
- Perspectivas futuras do e-business

Equipa formadora

Formadores especializados na área comercial, que trabalham com o Centro de Formação Avançada Comenius há vários anos.



Entidade certificadora

Rui Pena & Associados (<http://www.ruipena.pt>)

Entidade Formadora Certificada pela DGERT na área 341 – Comércio.



Entidades cofinanciadoras

Cofinanciado por:



Edições previstas para 2017

EDIÇÃO 1 – PORTO

DATAS: início a 12 de setembro

HORÁRIO: 3as e 5as (19h-22h)

Preço

Cofinanciado por:



Inscrições

As inscrições encontram-se abertas, devendo preencher a ficha de inscrição a que se pode aceder através do site www.e-comenius.com. Os dados complementares serão requeridos posteriormente via email.



Mais informações

Rua Dom João I, 123, 4450 – 164 Matosinhos | Telefone: 225 091 225 |
email: info@e-comenius.com

