



Curso de Especialista em Lojas de Grande Retalho (75h)

Conteúdo Programático

PARTE I — Marketing comercial - conceitos e fundamentos — 25 horas (com base na UFCD 0364)

- Conceito de marketing
 - Objetivos
- Evolução do marketing ao longo dos tempos
- Mercados - categorização, evolução e variáveis
 - Os clientes - segmentação
 - Estudos de mercado - objetivos e técnicas

PARTE II — Fidelização de clientes — 25 horas (com base na UFCD 0355)

- 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 — Atendimento e venda presencial — 25 horas (com base na UFCD 5897)

- Atendimento orientado para o cliente
- Procedimentos do atendimento e da relação comercial
- Técnicas de venda
- Diagnóstico da venda
- Criação de necessidades no cliente
- Venda centrada nos benefícios dos produtos e serviços
- Argumentação e persuasão
- Técnicas de influência na decisão de compra
- Cross selling
- Técnicas de fecho
- Gestão do contacto no pós-venda
- Rentabilização do tempo no processo de maximização da venda
- Fidelização através da reclamação