

MÓDULOS

1. Marketing
2. Técnicas de vendas e atendimento
3. Comunicação

ESTRUTURA DO CURSO

1. Conteúdo

- 1.1. Conceitos fundamentais de Marketing
- 1.2. Análise do Mercado e da empresa
- 1.3. Segmentação
- 1.4. Marketing Mix
- 1.5. O Plano de Marketing
- 2.1. As Fases da Venda e seus intervenientes
- 2.2. Técnicas de Vendas e atendimento
- 2.3. Tipos de clientes e formas de abordagem
- 2.4. Técnicas de Negociação
3. A comunicação na venda e no atendimento

2. Objectivos

2.1. Gerais

No final da formação, os formandos deverão ter adquirido conhecimentos e prática na aplicação das técnicas de vendas e atendimento que lhes permitam melhorar o seu desempenho no seu contexto de trabalho.

2.2. Específicos

1. Compreender os principais conceitos de Marketing
2. Analisar o mercado e a empresa
3. Definir objectivos e estratégias

4. Definir o marketing mix
5. Elaborar um plano de marketing
6. Compreender o actual papel do vendedor
7. Aplicar as técnicas de venda e atendimento
8. Compreender a importância da comunicação nas vendas e atendimento

3. Metodologia

Através do método expositivo, interrogativo e de role playing os formandos adquirem conhecimentos e prática de Marketing, vendas e atendimento de modo a poderem no seu contexto profissional aplicarem à realidade da sua empresa/ mercado/ produto.