



DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:

Curso: Atendimento e venda presencial

Carga Horária: 25 horas | Data: 06 a 14 fevereiro 2023

Regime Laboral: 9:00 h -12:30 h (7 dias) | 3,5 horas/dia | Participantes: 15

Local: Rua Dr. Bruno Tavares Carreiro, 42
9500-055 Ponta Delgada

Objetivos:

- Identificar e aplicar os procedimentos do atendimento de clientes
- Aplicar as técnicas de venda presencial

Conteúdos:

- 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



Contatos: 296 282 109 / 296 307 690