

Comunicação, Relação e Venda Online

Objetivos Gerais:

O objetivo geral deste curso é dotar os participantes dos conhecimentos necessários para uma melhor performance na comunicação e vendas online.

Objetivos Específicos:

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Conhecer os métodos dedutivos para análise do contexto estratégico;
- Compreenda a importância do sistema de indicadores para a tomada de decisão;
- Definir indicadores de performance na criação de valor para os colaboradores e a organização;
- Reconhecer o contacto online como uma ferramenta de marketing e vendas;
- Saber lidar com objeções e reclamações;
- Comunicar eficazmente à distância, adotando um conjunto de técnicas e princípios, com o objetivo de aumentar as vendas através deste canal.

Destinatários:

Este curso destina-se a vendedores, técnicos comerciais, profissionais de BackOffice, profissionais de telemarketing, profissionais que necessitem fazer vendas online.

Carga Horária:

12 horas

Conteúdo Programático:

Módulo A – O objetivo pessoal, do grupo e da empresa

Módulo I - Indicador meu objetivo

- Objetivo;
- Ágil;
- Tipo de tarefa;
- Tempo;
- Imagem.

Módulo II - Indicador da Equipa

- Objetivo meu e da Equipa;
- Definição de tempo;
- Comunicação-

Módulo III - Indicador da Empresa

- Objetivo meu e da empresa;
- Atividades;
- ROI;
- Metas;
- Imagem;
- Comunicação.

Módulo B – Comunicação online

- Planeamento da comunicação
- Dirigir a comunicação
- A importância da orientação para o cliente
- A arte de colocar questões
- Meios de comunicação online:
 - Redes Sociais;
 - E-mails;
 - Newsletters.

Módulo C – Vender Online

Módulo I - Processo de pré-venda

- Planeamento e organização da venda;
- Definição de objetivos;
- Qualificação de clientes.

Módulo II - O Processo de Venda e Pós-Venda

- A arte de Vender;
- Agilidade Mental;
- A Argumentação;
- Como superar objeções;
- Saber identificar os indícios de compra e aplicar as técnicas de fecho;
- Técnicas para lidar com a recusa do Cliente;
- Fidelizar à distância.