

### Proatividade Comercial

#### **Objetivos Gerais:**

Este curso é dirigido a todos os profissionais que pretendem desenvolver comportamentos que promovam a satisfação e fidelização do Cliente, bem como a concretização das oportunidades de venda.

#### **Objetivos Específicos:**

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Demonstrar um atendimento de excelência;
- Conhecer quais são os contactos na relação comercial;
- Compreender o que vender;
- Identificar as técnicas de venda;
- Entender Cross-selling de produtos.

#### **Destinatários:**

Este curso é dirigido a todos os profissionais comerciais, de BackOffice, Call Centers e todos aqueles que mantém contacto com clientes e fornecedores internos e externos.

#### **Carga Horária:**

18 horas

#### **Conteúdo Programático:**

**Módulo I – Atendimento presencial de excelência – Qualidade no Serviço**

**Módulo II – Comunicação Eficaz**

**Módulo III – Pressupostos de contacto de qualidade na relação comercial**

**Módulo IV – O que é vender?**

**Módulo V – Técnicas de venda**

**Módulo VI – Cross-selling de produtos**