

### Comunicação em Vendas

#### **Objetivos Gerais:**

O Manual da Arte de Comunicar Bem em Vendas tem como objetivo apoiar a formação em Comunicação Interna e Externa das Organizações com foco na Liderança e Gestão Comercial. O Manual tem como objetivo sintetizar os principais conceitos teóricos abordados na formação através de metodologias de educação não formal.

Neste sentido, pretende contribuir para o objetivo geral da formação: reforçar a capacidade técnica dos Atores em matéria de visibilidade e comunicação.

#### **Objetivos Específicos:**

No final deste Curso os participantes saberão:

- Dominar a técnica dos gatilhos mentais;
- Estabelecer confiança;
- Colocar o foco no cliente;
- Solidificar a arte de conversar em vendas com assertividade.

#### **Destinatários:**

Este curso dirige-se a todos os profissionais que pretendam elevar as suas competências comportamentais e técnicas ao nível da comunicação em contexto de vendas.

#### **Carga Horária:**

07 horas

#### **Conteúdo Programático:**

##### **Módulo I – Comunicar em Vendas (ou para Vender)**

- O ciclo motivacional;
- Chaves para boas relações;
- Foco no cliente;
- Jiu-Jitsu linguístico;
- Problemas e objeções;
- Gatilhos mentais;
- Confiança;
- Características de um bom comunicador;

- Técnicas de persuasão;
- O SAC;
- Tipologia de clientes;
- A arte de conversar em vendas;
- Exercício.

### **Módulo II – Comunicação Assertiva em Vendas**

- Comunicação assertiva:
- Características do comportamento;
- Definição;
- Como ter uma comunicação assertiva;
- A Empatia;
- O Domínio do conhecimento;
- A escolha das palavras e as expressões corporais;
- O Timing;
- As características verbais e não verbais;
- Dicas;
- Expressões positivas/negativas;
- Foco digital;
- Exercício.