

Técnicas de Venda para Operadores Turísticos

Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes de conhecimentos e metodologias, basilares à identificação e aplicação de técnicas de negociação e venda de produtos turísticos.

Objetivos Específicos

No final deste curso, os participantes deverão saber:

- Compreender, conhecer, divulgar os produtos turísticos e seus serviços;
- Entender as motivações dos seus clientes e saber cativá-los;
- Fazer uma análise comparativa e ser um consultor com mais-valias para o seu cliente e empresa;
- Capacidade de apresentação dos produtos e qual a melhor tática para fidelizar do seu cliente.

Destinatários

Este curso destina-se a todos os profissionais de turismo envolvidos e com responsabilidades ao nível da negociação e vendas de produtos turísticos.

Carga Horária: 8 Horas

Conteúdo Programático:

Módulo I - Técnicas de negociação de venda

- Passos do processo negocial;
- Características da negociação;
- Os erros mais frequentes; como evitar.

Módulo II - Análise e comparação de produtos e serviços

- Técnicas de argumentação e demonstração;
- Abordagem ao tema preço;
- Conclusão e fecho da venda.

Módulo III - Escuta Ativa

- Conhecer os seus objetivos;
- Conhecer o objetivo do cliente;
- Domínio dos produtos;
- Levantar questões pertinentes de esclarecimento;
- Empatia, simpatia e a gestão do contacto.

Módulo IV - Negociação e venda

- Tipologia, programas e características;
- Fornecedores de serviços;
- Orçamentação;
- Tarifas;
- Sistema de reservas;
- Estratégias de negociação de venda.

Módulo V - Serviço pós-venda

- Procedimentos.