

## Encantar Clientes e Vender Soluções

### **Objetivos Gerais:**

Este curso tem por objetivo capacitar os colaboradores da área comercial do Millennium BIM a encantar clientes e vender soluções de forma consultiva, utilizando metodologias práticas, emocionais e estratégicas que aumentem a taxa de conversão, fortaleçam a fidelização e diferenciem a experiência de atendimento.

### **Objetivos Específicos:**

No final deste Curso os participantes saberão:

- Dominar técnicas de venda consultiva, com foco na escuta ativa e personalização de soluções;
- Reconhecer e responder às necessidades emocionais e psicológicas do cliente, como pertença, segurança, liberdade, importância e sentido;
- Comunicar com impacto, utilizando linguagem verbal, corporal e emocional para influenciar positivamente o cliente;
- Transformar clientes críticos em promotores da marca, através de experiências memoráveis;
- Criar propostas de valor notáveis e diferenciadoras, que se destaquem pela inovação, empatia e eficácia;
- Implementar planos de ação comerciais com metas claras.

### **Destinatários:**

A todos os profissionais que necessitem conhecer e aplicar competências na área de customer experience, venda consultiva e fidelização de clientes: Diretores Comerciais, Gerentes de Balcão e formadores internos.

### **Carga Horária:**

18 horas

### **Conteúdo Programático:**

#### **Módulo I – Fundamentos Comerciais e Comportamentais**

- Atitude e Energia Comercial;
- Compreender e Entrar no Mundo do Cliente;
- Comunicação com Impacto e Influência.

#### **Módulo II – Encantar Clientes na Prática**

- A Experiência Sem Esforço;

- Gestão de Objeções e Situações Desafiantes;
- Gestão de Reclamações;
- Simulações de Venda e Role-Play.

## **Módulo III – Criar Diferenciação Comercial**

- Ser Notável - Propostas de Valor Únicas;
- Diferenciação, Personalização e Fidelização.

## **Módulo IV – Vender Soluções e Fechar Negócios**

- Venda Consultiva Avançada;
- Gestão de Objeções e Fecho.

## **Módulo V – Plano de Ação Comercial e Consolidação**

- Elaboração de planos de ação comerciais com metas claras