

[Nova Edição]

TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO E VENDA

Formação Presencial

2 a 3 | Dezembro | 2009 – Lisboa

Num mercado competitivo, onde os produtos e serviços são, na maior parte das vezes, similares, **o papel do comercial** assume um aspecto fulcral no processo de compra do cliente. Esse papel passa cada vez mais pela adopção ou desenvolvimento de **competências** relacionais e técnicas que permitam ajustar os **comportamentos** e **atitudes** do comercial, em função do seu interlocutor e dos contextos em que a negociação/venda se realiza.

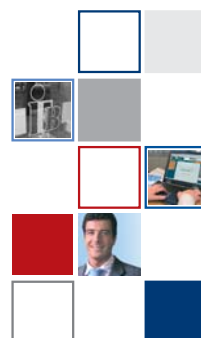
Neste curso serão abordados aspectos que permitirão aos comerciais identificar os factores que intervêm numa negociação/venda, que **estratégias** podem e devem ser utilizadas, o **estilo** dos negociadores e o impacto que todos eles têm na relação que se estabelece com o cliente.

Para mais informações:

Teresa Corales

Lisboa | Av. 5 de Outubro, 164, 1069-198 LISBOA
Tel.: 217 916 200 | Fax: 217 972 917

t.corales@ifb.pt
www.ifb.pt



TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO E VENDA

ENQUADRAMENTO

Com este Curso pretende-se proporcionar aos participantes um conjunto de conhecimentos, técnicas e oportunidades de treino que lhes permitam participar com sucesso em processos de negociação com clientes.

DESTINATÁRIOS

Profissionais bancários com funções de atendimento integral e personalizado de clientes, bem como gestores de conta.

DURAÇÃO

12 horas.

HORÁRIO

09h00 – 12h30
13h30 – 16h00

PROGRAMA

1. O Processo de Negociação

- 1.1. A Importância da Negociação no Contexto Bancário Actual
- 1.2. Conceito
- 1.3. Estratégias e Táticas de Negociação
- 1.4. As Fases do Processo de Negociação

2. A Venda de Produtos e Serviços Bancários

- 2.1. A Análise dos Clientes
- 2.2. A Oferta dos Produtos e Serviços do Banco

3. A Entrevista de Venda

- 3.1. O Perfil do Comercial
- 3.2. Importância e Objectivos
- 3.3. Fases da Entrevista de Venda
- 3.4. Pós-Venda e Pós-Não Venda

4. Prospecção de Clientes

- 4.1. Conceito
- 4.2. Fontes e Meios de Prospecção

 **Instituto de Formação Bancária**
IFB – *The Portuguese Bank Training Institute*

Associação Portuguesa de Bancos

A full member of



Entidade Formadora
Acreditada Por



EBTN
Quality Award
2008

Para mais informações:

Teresa Corales

Lisboa | Av. 5 de Outubro, 164, 1069-198 LISBOA
Tel.: 217 916 200 | Fax: 217 972 917

Copyright © 2009 by IFB/APB

t.corales@ifb.pt
www.ifb.pt

003_0070_V04