



Atendimento e Venda Presencial

UFCD 5897

Objetivos

- Identificar e aplicar os procedimentos do atendimento de clientes.
- Aplicar as técnicas de venda presencial.

Destinatários

- Empregados com habilitações iguais ou superiores ao 9º ano

Contactos

- 300 038 884
- 926 475 903
- formacao@homensemetodos.com
- Avenida Frei Bartolomeu dos Mártires, n.º 54
4715 - 385 Braga

Documentos Necessários

- Documento de Identificação
- Certificado de Habilitações
- Comprovativo de Emprego
1-Recibo de vencimento
ou
2-Declaração da Entidade Patronal

Conteúdos do Curso

Atendimento orientado para o cliente

Procedimentos do atendimento e da relação comercial

Técnicas de venda

Diagnóstico da venda

Criação de necessidades no cliente

Venda centrada nos benefícios dos produtos e serviços

Argumentação e persuasão

Técnicas de influência na decisão de compra

Cross selling

Técnicas de fecho

Gestão do contacto no pós-venda

Rentabilização do tempo no processo de maximização da venda

Fidelização através da reclamação

Cofinanciado por:

