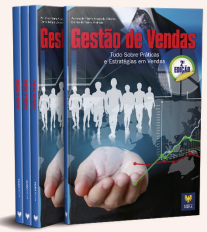


2-011 - Gestão de Vendas

Plano de Aula - 24 Aulas (Aulas de 1 Hora).



Aula 1

Capítulo 1 - Introdução

1.1. Venda: Conceito e Objetivo	19
1.2. Processos de uma Venda.....	21
1.2.1. Planejamento de Vendas – Gerando Coesão	21
1.2.2. A Aproximação com o Cliente – Interação Face a Face.....	24
1.2.2.1. Passos para Aproximação	25

Aula 2

Capítulo 1 e 2 - Introdução e Vendedor

1.2.2.2. O Que Não Fazer Diante do Potencial Cliente	25
1.2.3. Apresentação do Produto – Oferecendo uma Solução Eficaz.....	27
2.1. Vendedor Interno	35
2.2. Vendedor Externo.....	36
2.3. Seu Papel na Empresa	36

Aula 3

Capítulo 2 - Vendedor

2.4. Perfil do Vendedor.....	37
2.4.1. Análise do Cenário de Trabalho.....	40
2.4.1.1. Mercado.....	41
2.4.1.2. Concorrência.....	41
2.4.1.3. Empresa.....	42

Aula 4

Capítulo 2 - Vendedor

2.4.1.4. Produto.....	42
2.4.1.5. Cliente.....	43
2.4.2. Necessidades e Expectativas dos Clientes	43
2.4.3. A Importância do Relacionamento com o Cliente.....	44
2.5. Criando uma Marca Pessoal	45
2.6. O Segredo de um Vendedor de Sucesso.....	47

Aula 5

Capítulo 3 - O Cliente

3.1. Por que Compramos?	56
3.2. O que os Clientes Desejam?	58
3.2.1. Qualidade.....	59
3.2.2. Respeito	59
3.2.3. Compreensão.....	60

Aula 6

Capítulo 3 - O Cliente

3.2.4. Informação Clara e Precisa.....	60
3.2.5. Acesso	61
3.2.6. Solução	62
3.2.7. Competência	62
3.3. Valor Agregado	63

Aula 7

Capítulo 3 - O Cliente

3.4. Conquistar a Preferência do Cliente	65
3.5. A Importância da Satisfação do Cliente	69
3.6. Quanto Vale Seu Cliente?	75
3.7. Aprendendo com a Perda de um Cliente	78

3.7.1. Qual a Melhor Atitude a Tomar Diante do Cliente?	81
3.7.2. É Possível Recuperar um Cliente Perdido?	82

Aula 8

Capítulo 4 - Vendas

4.1. Tipos de Vendas	93
4.2. Vendas por Mercado de Atuação.....	93
4.2.1. Vendas no Varejo.....	93
4.2.2. Vendas no Atacado.....	95

Aula 9

Capítulo 4 - Vendas

4.2.3. Vendas Pela Internet – E-commerce	95
4.2.3.1. Formas de Pagamento	98
4.2.3.2. Dicas para o E-commerce	98
4.3. Vendas Voltadas por Objetivo de Comercialização.....	99
4.3.1. Venda Consultiva	100
4.3.2. Venda de Reposição	100

Aula 10

Capítulo 4 - Vendas

4.3.3. Venda de Impacto.....	100
4.3.4. Venda de Relacionamento.....	100
4.4. Etapas de Vendas	101
4.5. Plano de Vendas	101
4.6. Metas de Vendas	102

Aula 11

Capítulo 5 - Prospecção de Vendas

5.1. Como Prospectar Clientes?	109
5.2. Comportamento dos Clientes.....	111
5.3. Avaliação de Mercado e Foco da Prospecção.....	112
5.4. Plano de Atração de Novos Clientes	113
5.5. Marketing de Relacionamento	114

Aula 12

Capítulo 6 - Negociação

6.1. Perfil do Negociador	123
6.2. Relacionamento Interpessoal	124
6.3. Autoavaliação.....	125
6.4. Comunicação Assertiva/Persuasiva	126
6.5. Formas de Negociar	127

Aula 13

Capítulo 6 e 7 - Negociação e Técnicas de Negociação

6.6. Fechamento e Pós-venda	128
6.6.1. Pós-Venda – Mantendo seus Clientes e Garantindo Próximas Vendas	128
7.1. Negociação e Fechamento – Fazendo Negócios	135
7.2. Pesquisa de Mercado	138
7.2.1. Pesquisa de Mercado Qualitativa.....	139
7.2.2. Pesquisa de Mercado Quantitativa.....	140

Aula 14

Capítulo 7 - Técnicas de Negociação

7.3. Estudo da Concorrência.....	142
7.4. Administrar as Informações.....	144
7.4.1. O Planejamento Estratégico.....	144
7.4.1.1. Rivalidade Entre os Concorrentes	146
7.4.1.2. Poder de Negociação dos Clientes	146

Aula 15

Capítulo 7 - Técnicas de Negociação

7.4.1.3. Poder de Negociação dos Fornecedores.....	147
7.4.1.4. Ameaça de Novos Concorrentes.....	147

7.4.1.5. Ameaça de Produtos Substitutos	148
7.5. Administrar Objeções – Esclarecendo Dúvidas.....	148
7.5.1. Não Abandone seu Cliente	149

Aula 16

Capítulo 8 - O Vendedor e o Cliente

8.1. A Frágil Relação Entre Vendedor e Cliente	159
8.2. A Importância da Ética em Vendas.....	163
8.3. Gerando Credibilidade	165
8.4. Vendendo com Autoridade.....	168
8.5. Solução de Problemas.....	168
8.6. O Cliente Nem Sempre Tem Razão.....	172

Aula 17

Capítulo 8 - O Vendedor e o Cliente

8.7. Quando o Cliente Não Serve Para Sua Empresa.....	174
8.7.1. O Cliente não se Expressa.....	174
8.7.2. O Cliente Apegado ao Dinheiro	174
8.7.3. Cliente Caloteiro.....	175
8.8. Como Lidar com Clientes Realmente Difíceis	175

Aula 18

Capítulo 9 - Administrar o Tempo em Vendas

9.1. Como Identificar os Principais Ladrões de Tempo e Suas Soluções	189
9.2. Aprenda a Ouvir e Venda Mais.....	191
9.2.1. Como ser um bom Ouvinte.....	192
9.3. Fale Apenas o que é Necessário	194
9.4. Por que a Grama do Vizinho é mais Verde?	195

Aula 19

Capítulo 9 - Administrar o Tempo em Vendas

9.5. Como Identificar e Gerenciar Oportunidades	197
9.6. Manter o Bom Humor em Vendas.....	200
9.6.1. Como Praticar o Bom Humor em Nossas Vidas	201
9.7. Conseguir Novos Clientes por meio de Indicações	202
9.7.1. Pedindo Indicações no Primeiro Contato Com o Cliente.....	204
9.7.2. Quando Uma Indicação Não Ocorre.....	204

Aula 20

Capítulo 10 - Conceitos sobre Marketing

10.1. O Marketing Mix.....	211
10.2. Produto.....	212
10.3. Preço	213
10.4. Praça.....	214
10.5. Promoção.....	215

Aula 21

Capítulo 10 - Conceitos sobre Marketing

10.6. Marketing Pessoal.....	216
10.7. A Aplicação dos 5S como Estratégia para o Marketing Pessoal	220
10.8. Marketing de Serviços	223
10.8.1. O Mix do Marketing de Serviços	226
10.8.2. Os Tipos de Serviços	228
10.8.3. Qualidade na Prestação de Serviços.....	229

Aula 22

Capítulo 10 - Conceitos sobre Marketing

10.9. Marketing de Guerrilha.....	231
10.10. Telemarketing	233
10.10.1. Atendimento e Rotinas Operacionais	236
10.10.2. Telemarketing Ativo e Receptivo	237
10.10.3. Perfil e Postura Ética.....	237

Aula 23

Capítulo 11 - Estratégias e Técnicas para Vender Mais

11.1. Personalização 245

11.1.1. Segmentação 246

11.1.2. Desenvolvimento de Estratégias 247

11.1.3. Implementação do Plano de Ação 248

11.2. O CRM 249

11.2.1. Mas, Afinal, por Onde Devemos Começar? 251

Aula 24

Capítulo 11 - Estratégias e Técnicas para Vender Mais

11.3. A Programação Neurolinguística 253

11.4. Um Pouco de Merchan 256

11.5. O Merchandising de Ideias 258

11.6. O Merchandising no Ponto de Venda..... 258