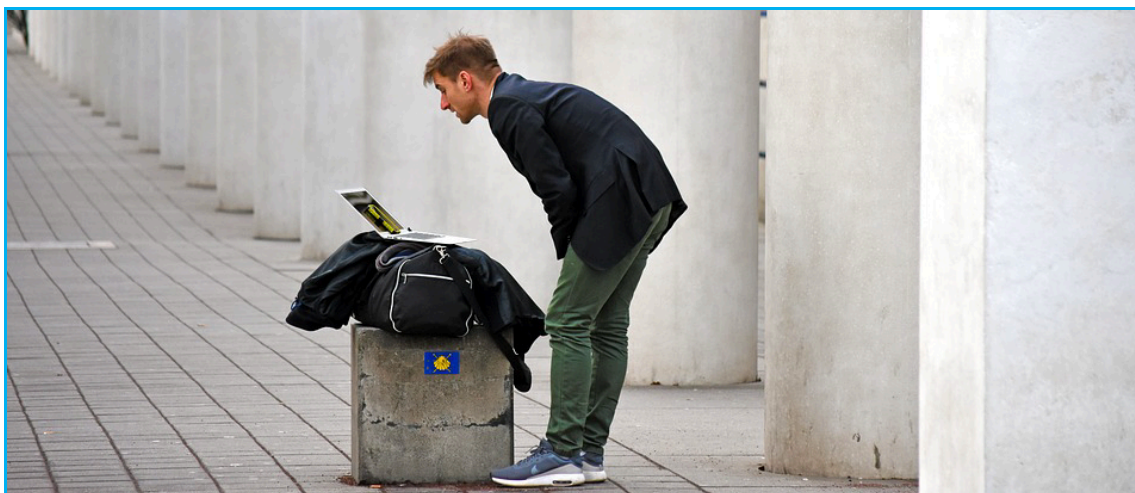




FORMAÇÃO ONLINE

Não importa onde você está.

Desenvolver competências em
tempo de isolamento é possível.



J. A. NUNES CARNEIRO & ASSOCIADOS

Consultoria | Formação

www.janunescarneiro.pt

GESTÃO DE EQUIPAS COMERCIAIS

Objectivos de Aprendizagem:

- Dotar os formandos de ferramentas de planeamento, organização, monitorização das equipas e da acção comercial das empresas

Destinatários:

- Directores Comerciais
- Chefes de Vendas

Conteúdo Programático:

1. Da estratégia de marketing à estratégia comercial
2. Definição de objectivos: visão e acção
3. Formatos de organização e gestão de equipas comerciais
4. Instrumentos de apoio à gestão e dinamização das equipas comerciais: casos práticos
5. Ferramentas de direcção comercial
6. Modelo do Plano de Gestão Comercial e sua elaboração

Duração:

- 8h

Recursos Técnico-Pedagógicos:

- Plano de Gestão Comercial
- Ferramentas de Direcção Comercial

GESTÃO DE GRANDES CONTAS

Objectivos de Aprendizagem:

- Identificar o perfil de uma grande conta (actual ou potencial)
- Mapear a relação com os interlocutores da grande conta
- Definir um plano de acção individualizado

Destinatários:

- Directores comerciais e Chefes de Vendas
- Gestores de Clientes e Gestores de Grandes Contas

Conteúdo Programático:

1. Gestão de grandes contas: qualificação de clientes/prospectos
2. Mapa do processo de decisão
3. Análise SWOT da empresa no Cliente
4. Plano de gestão de grande conta: o que é e para que serve
5. Indicadores de base na gestão de clientes e de grandes contas
6. Objectivos no cliente e metas organizacionais globais

Duração:

- 8h

Recursos Técnico-Pedagógicos

- Plano de Gestão de uma Grande Conta

GESTÃO DE TEMPO PARA COMERCIAIS

Objectivos de Aprendizagem:

- Gerir melhor o tempo profissional
- Identificar desperdiçadores de tempo
- Estruturar novos comportamentos

Destinatários:

- Técnicos de Vendas
- Gestores de clientes

Conteúdo Programático:

1. Gestão do tempo em contexto profissional
2. Boas práticas de gestão pessoal do tempo
3. Identificar desperdiçadores de tempo
4. Estabelecer tarefas, objectivos e resultados
5. Gerir o tempo e definir planeamento
6. Gerir o tempo e avaliação de eficácia

Duração:

- 4h

Recursos Técnico-Pedagógicos:

- Mapa de uso de tempo/Plano de Melhoria

ORGANIZAÇÃO

PESSOAL

PARA COMERCIAIS

Objectivos de Aprendizagem:

- Definir objectivos pessoais alinhados com estratégia comercial
- Organizar o trabalho
- Preparar a batalha diária: rotas, visitas, instrumentos de apoio, qualificação de contactos e definição agenda por prioridades

Destinatários:

- Técnicos de Vendas
- Gestores de clientes

Conteúdo Programático:

1. Organização pessoal: instrumentos em uso/a usar
2. Planeamento da actividade
3. Preparação diária do comercial
4. Instrumentos de apoio: catálogos, website, propostas, fichas de clientes
5. Auto-Avaliação da actividade pessoal
6. Monitorização, regras e auto-disciplina

Duração:

- 4h

Recursos Técnico-Pedagógicos:

- Agendas (Mensal-Semanal-Diária)/Plano de Melhoria

TÉCNICAS DE ESCRITA EFICAZ PARA CLIENTES

Objectivos de Aprendizagem:

- Aprender a escrever para ser lido, compreendido e aceite
- Estruturar mensagens escritas mais eficazes em situação de gestão de clientes, venda, negociação e gestão de reclamações

Destinatários:

- Gestores de clientes e Vendedores
- Gestores de reclamações

Conteúdo Programático:

1. Comunicação e regras para uma boa comunicação escrita
2. Vocabulário comercial e alinhamento com estratégia de comunicação
3. Mensagens escritas e actividade comercial (enquadramento)
4. Triângulo da comunicação na comunicação escrita
5. Elaboração de mensagens de teor comercial
6. Elaboração de mensagens de relação com o cliente

Duração:

- 4h

Recursos Técnico-Pedagógicos:

- Regras para uma comunicação mais eficaz (Guia)

GESTÃO DE TRABALHO EM EQUIPA

Objectivos de Aprendizagem:

- Saber gerir e articular as relações com os clientes externos em coordenação com os clientes internos
- Organizar a empresa para a fidelização de clientes
- Articular o trabalho das equipas com o foco na satisfação dos clientes

Destinatários:

- Colaboradores de empresas

Conteúdo Programático:

1. Trabalho em equipa
2. Cliente externo e cliente interno
3. Interacção departamental e garantia de serviço: tipo e nível
4. Processos estabelecidos e nível de satisfação do cliente interno
5. Monitorização do nível da satisfação dos clientes internos
6. Interacção entre gestão de clientes interno e externo

Duração:

- 4h

Recursos Técnico-Pedagógicos:

- Mapa de relações e de trabalho em Equipa

GESTÃO E RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

Objectivos de Aprendizagem:

- Compreender a reclamação e contruir uma solução mutuamente vantajosa

Destinatários:

- Gestores de clientes e Vendedores
- Gestores de reclamações

Conteúdo Programático

1. Marketing relacional e gestão dos processos comerciais
2. Gestão de reclamações: prevenir, gerir e resolver
3. Reclamações e fidelização de clientes
4. Pontos críticos na óptica do cliente
5. Pontos críticos na óptica da organização
6. Gerir aprendendo

Duração:

- 4h

Recursos Técnico-Pedagógicos

- Ficha de Gestão de Reclamações

GESTÃO COMERCIAL E DEFINIÇÃO DA PROPOSTA DE VALOR DA EMPRESA

Objectivos de Aprendizagem:

- Reflectir e saber fazer o modelo de negócio da empresa
- Estruturar a proposta de valor da empresa
- Segmentar/Individualizar a proposta de valor por tipo de cliente ou de mercado

Destinatários:

- Gestores
- Directores Comerciais

Conteúdo Programático:

1. Compreender e gerir clientes de forma proactiva
2. Reflectir sobre estratégia da empresa e estratégia comercial
3. Identificar a proposta de valor da empresa (e/ou da área de negócio)
4. Identificar principais argumentos de venda
5. Definir planos de trabalho
6. Compreender o papel de cada colaborador nas equipas comerciais

Duração:

- 8h

Recursos Técnico-Pedagógicos:

- Modelo de Canvas (adaptado à empresa)

ELABORAÇÃO DE MIND MAPS

Objectivos de Aprendizagem:

- Reflectir sobre utilidade dos *Mind Maps* em contexto Organizacional
- Saber fazer *Mind Maps*
- Integrar os *Mind Maps* no trabalho diário

Destinatários:

- Gestores de Projecto
- Equipas de inovação e desenvolvimento
- Gestores de equipas
- Gestores de empresas

Conteúdo Programático:

1. Mind Maps: princípios
2. Mind Maps: metodologia
3. Mind Maps: objectivos
4. Mind Maps: formatos e formas de exportação
5. Mind Maps: principais ferramentas disponíveis (Windows, Mac, IOS)
6. Mind Maps: Experimentação

Duração:

- 8h

Recursos Técnico-Pedagógicos:

- *Mind Maps* adaptados ao ambiente organizacional de cada participante

Técnicas de Venda e Relação com Clientes

COACHING

Objectivos de Aprendizagem:

- Reflexão sobre estilos de comunicação em situação de venda (auto-diagnóstico)
- Estruturar nova abordagem comercial de acordo com objectivos e o estilo de cada profissional
- Organizar: discurso e argumentos
- Conciliar: linguagem verbal e não verbal
- Preparar: instrumentos e ferramentas de apoio à venda

Destinatários:

- Comerciais e gestores de clientes
- Directores Comerciais

Conteúdo Programático:

1. Estilos de Comunicação
2. Comunicação verbal e não-verbal
3. Estruturação de discurso
4. Consolidação de argumentos
5. Planeamento de contactos
6. Simulações

Duração:

- 8h

Recursos Técnico-Pedagógicos:

- Autodiagnóstico
- *Role-play*



J. A. NUNES CARNEIRO

- 59 anos

Consultor e Formador

- Áreas de intervenção: Marketing, Estratégia Empresarial, Internacionalização, Gestão Comercial, Processos de Gestão e Organização de Equipas de Vendas, Gestão da Relação com Clientes, Comunicação e Relações Públicas, Gestão da Marca, Marketing de Cidades e de Territórios e Marketing Social. Clientes nas áreas de Serviços, Indústria, Comércio, Organizações Culturais, Entidades do 3º Sector e Administração Pública.

Professor

- no IPAM-Instituto Português de Administração de Marketing (Porto)

Formato dos cursos

- Plataforma Zoom
- Máximo de 6 formandos por turma
- Intra-Empresa
- **Nota: o curso 10 destina-se a trabalho individualizado com 1 único formando num modelo de *coaching*.**

Duração

- A duração das sessões online é a que consta na respectiva ficha de curso. Haverá ainda trabalho autónomo feito pelos formandos (em sua casa ou na empresa) com o apoio extra do formador. A duração total estimada destas actividades é a de mais 2 a 4h horas.