

AÇÃO DE FORMAÇÃO: ATENDIMENTO E VENDA PRESENCIAL**DURAÇÃO: 25 HORAS****1. Objetivos de Aprendizagem:**

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

2. Conteúdos Programáticos

- 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

AÇÃO DE FORMAÇÃO: TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO E VENDA**DURAÇÃO: 50 HORAS****1. Objetivos de Aprendizagem:**

- Identificar as necessidades e as motivações do cliente
- Descrever o processo comunicacional na venda
- Aplicar as técnicas de negociação
- Identificar as fases do ciclo de vida de uma venda

2. Conteúdos Programáticos:

O processo comunicacional na venda

- Bases da comunicação
- Qualidades e aptidões básicas do vendedor
- A linguagem
- Técnicas de expressão
- Retórica e Persuasão
- Escuta ativa

Técnicas de negociação

- Argumentação
- Tratamento das objeções
- As perguntas
- Alternativa positiva
- Apresentação do preço

Técnicas de venda

- Identificação das motivações e necessidades
- Análise e avaliação das soluções possíveis
- A demonstração da solução
- A concretização

AÇÃO DE FORMAÇÃO: QUALIDADE NO SERVIÇO TURÍSTICO

DURAÇÃO: 50 HORAS

1. Objetivos de Aprendizagem:

- Identificar e aplicar as normas de qualidade e identificar necessidades de melhoria.
- Identificar e aplicar normas de segurança específicas na organização e prestação de serviços de animação.

Conteúdos Programáticos:

- Qualidade do serviço turístico
- Qualidade
- Novos requisitos da norma ISO 9001:2001
- Processos de avaliação e satisfação do cliente
- Gestão de topo e o seu papel no processo de gestão integrada da qualidade
- Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação
- Requisitos de segurança no planeamento e organização dos vários serviços turísticos e em determinados contextos (atividades de animação, alojamento...)
- Seguros
- Prevenção de doenças/acidentes

AÇÃO DE FORMAÇÃO: TÉCNICAS DE VENDA

DURAÇÃO: 25 HORAS

1. Objetivos de Aprendizagem:

- Aplicar técnicas de venda de produtos/serviços.
- Identificar as várias etapas de uma venda.

2. Conteúdos Programáticos:

- Funções do vendedor
- Competências do profissional de vendas
- Competências de comunicação na venda
- Etapas da venda
- Controlo da venda