

1

ATENDIMENTO DE CLIENTES E VENDAS

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO:

341031 – Técnico/a Comercial Bancário/a

NIVEL DE QUALIFICAÇÃO DO QNQ: 4

CÓDIGO: 0556

CARGA HORÁRIA: 50 Horas



DESTINATÁRIOS:

Empregado - População constituída por trabalhadores por conta de outrem e trabalhadores por conta própria, incluindo-se nestes últimos os profissionais liberais e trabalhadores independentes.

Desempregado - População não empregada disponível para trabalhar e que procura ativamente trabalho.

Desempregado de Longa Duração (DLD) - Trabalhador sem emprego, disponível para o trabalho e à procura de emprego há 12 meses ou mais, contando este prazo a partir da data de inscrição nos centros de emprego.

OBJETIVOS GERAIS:

- Reconhecer a importância da função de vendas;
- Identificar as principais atribuições do comercial/vendedor;
- Reconhecer os principais fatores que intervêm no processo de decisão de compra do cliente;
- Reconhecer a importância da qualidade do atendimento para a imagem da empresa.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- Saber os princípios gerais da função de vendas;
- Saber o enquadramento de todo o processo de vendas.

CONTEÚDOS:

- Evolução do conceito de venda
- Função atual das vendas
- Mito do vendedor nato
- Perfil do comercial de sucesso
- Enquadramento do processo de venda
- O comportamento do cliente e análise do processo de compra

METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO:

Os temas serão introduzidos através de uma breve explanação teórica por parte do formador, com base nos métodos expositivo, interrogativo, demonstrativo e ativo. Complementarmente, os assuntos serão trabalhados pelos formandos, através da realização de exercícios práticos. O desenvolvimento de atividades de natureza mais prática, suportadas em métodos ativos permitirão contribuir para potenciar e reforçar a capacidade de autonomia e de autoaprendizagem/pesquisa dos formandos. A avaliação da formação é constituída por testes e/ou trabalhos.

RECURSOS FÍSICOS, AUDIOVISUAIS E PEDAGÓGICOS:

Como recursos de suporte ao desenvolvimento do curso, a sala de formação estará mobilada com mesas e cadeiras adequadas à intervenção formativa, dispostas em U e equipada com os seguintes recursos audiovisuais:

- Quadro branco, marcadores e apagador
- Projetor de vídeo

Na execução da ação de formação, será facultada aos formandos documentação de apoio com o desenvolvimento de todos os temas abordados durante a formação de forma a permitir-lhes um acompanhamento mais rigoroso sobre os assuntos abordados, bem assim a sua consulta posterior.



TAXA DE INSCRIÇÃO:

- Para a frequência desta ação de formação, os formandos estão sujeitos ao pagamento de uma taxa de inscrição, no valor de € 20,00.
- Os trabalhadores sindicalizados têm direito ao desconto de 50% no valor da taxa de inscrição.
- O formando que esteja na situação de desempregado está isento do pagamento de taxa de inscrição.

APOIOS SOCIAIS:

Os formandos ativos empregados e desempregados têm como apoio social, o Subsídio de Refeição, de valor igual ao definido para os trabalhadores que exercem funções públicas, nos dias em que o período de formação seja igual ou superior a três horas.

CERTIFICAÇÃO:

No final do curso os participantes receberão um Certificado de Qualificações, com aproveitamento, no caso do alcance dos objetivos definidos e da participação em, pelo menos, 90% da duração da formação.

