

Unidade Curricular	Técnicas de Vendas e Negociação	Área Científica	Comércio
CTeSP em	Gestão de Vendas e Marketing	Escola	Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo
Ano Letivo	2018/2019	Ano Curricular	1
Tipo	Semestral	Semestre	2
Horas totais de trabalho	162	Horas de Contacto	T - - TP - - PL 44 TC - - S - - E - - OT 60 O 102
Nível	0-1	Créditos ECTS	6.0
Código	4081-592-1010-00-18		

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutórica; O - Outra

Nome(s) do(s) docente(s) Antonio Jose Monteiro de Oliveira

Resultados da aprendizagem e competências

No fim da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Compreender o processo e a importância das vendas no sucesso dos negócios;
2. Conhecer e adaptar as técnicas de venda aos diversos tipos de clientes;
3. Identificar as diferentes etapas da venda e adequar os comportamentos e técnicas do vendedor na relação com o cliente;
4. Reconhecer a importância da função atendimento para a melhoria da qualidade dos serviços e da imagem das organizações;
5. Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional;
6. Estruturar e aplicar os diferentes tipos de atendimento, tendo em conta as suas principais etapas e regras;
7. Utilizar técnicas de prevenção e controlo para lidar com situações difíceis;
8. Identificar os diferentes tipos de negociação e de negociadores e as fases do processo negocial, no contexto organizacional, bem como conhecer as principais estratégias e táticas de negociação.

Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:
Não aplicável.

Conteúdo da unidade curricular

1. Introdução; 2. O Processo de Pré-venda; 3. O Processo de Venda; 4. O Processo de Pós-Venda; 5. Processos e etapas de negociação; 6. Técnicas atuais de vendas.

Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. Introdução
 - Função "venda" e função do vendedor;
 - O cenário de vendas;
 - Os intervenientes numa venda;
 - O cliente de "Hoje";
 - Tipos de clientes;
 - Tipos de vendas;
 - Processo de venda e etapas da venda pessoal.
2. O Processo de Pré-venda
 - Clientes potenciais e como atingi-los;
 - A prospeção. Instrumentos a utilizar na prospeção;
 - Fixação de objetivos;
 - Preparação: pré-abordagem e planeamento da abordagem.
3. O Processo de Venda
 - Atendimento: conceitos gerais;
 - Perfil e funções do atendedor;
 - Técnicas de comunicação eficaz;
 - Diagnóstico de necessidades;
 - Atendimento presencial, telefónico, por e-mail e resolução de situações difíceis;
 - Abordagem e apresentação;
 - Tentativa de fecho e prevenção das objeções;
 - Principais técnicas para lidar com as objeções e concretização da venda e técnicas de fecho;
 - Condução de reuniões, posturas adequadas a diferentes tipos de cliente e erros a evitar;
 - A relação ética nas transações comerciais.
4. O Processo de Pós-Venda
 - Consolidação e seguimento da venda;
 - Importância do acompanhamento ao cliente.
5. Processos e etapas de negociação
 - Âmbito e objeto da negociação;
 - Elementos fundamentais da negociação;
 - Etapas da negociação. Estratégias e táticas comerciais;
 - Erros mais comuns em negociação.
6. Técnicas atuais de vendas (Coaching de vendas, entre outros).

Bibliografia recomendada

1. Correia, A. D. (2012). Manual de Negociação. Lisboa: LIDEL – Edições Técnicas, Lda. ISBN: 978-972-757-930-3.
2. Gremier, D. , Bitner, M. & Zeitham, V. (2014). Marketing de Serviços: a Empresa com Foco no Cliente. 6ª Edição. McGraw Hill. ISBN: 978-858-055-361-1.
3. Hopkins, T. (2009). Manual de Vendas. 6ª Edição, Lisboa: Editorial Presença. ISBN: 978-972- 231-454-1.
4. Moreira, I. (2014). A Excelência no Atendimento. 4ª Edição. Lidel: Manual Prático Lidel. ISBN: 978-989-752-031-0.
5. Schiffman, S. (2013). The Ultimate Book of Sales Techniques: 75 Ways to Master Cold Calling, Sharpen Your Unique Selling Proposition, and Close the Sale. Avon: Adams Media. ISBN: 978-144-055-024-9.

Métodos de ensino e de aprendizagem

A Unidade Curricular será desenvolvida com recurso a aulas teórico-práticas, proporcionando aos alunos a aprendizagem através de métodos pedagógicos expositivos, interrogativos e ativos. Incluirá a realização de tarefas orientadas, debates, leitura de textos, realização de casos práticos, pesquisa e realização de trabalhos sobre temas constantes nos conteúdos programáticos.

Alternativas de avaliação

1. Avaliação Contínua - (Ordinário, Trabalhador) (Final)
 - Trabalhos Práticos - 50% (Realização de tarefas e discussão de trabalhos práticos.)
 - Prova Intercalar Escrita - 50% (A realizar na última semana letiva. Nota mínima de 7 valores.)
2. Avaliação por exame final - (Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
 - Exame Final Escrito - 100%
3. Avaliação por exame final - (Ordinário, Trabalhador) (Recurso, Especial)
 - Exame Final Escrito - 100%
4. Alunos em mobilidade - (Ordinário) (Final, Recurso)

Língua em que é ministrada

Português, com apoio em inglês para alunos estrangeiros

Validação Eletrónica

Antonio Jose Monteiro de Oliveira	Luisa Margarida Barata Lopes	Catarina Alexandra Alves Fernandes	Luisa Margarida Barata Lopes
29-05-2019	29-05-2019	29-05-2019	30-05-2019