

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	2019/2020	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	4081-592-1010-00-19		

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutoria; 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	Maria de la Salette Dias Esteves	Catarina Alexandra Alves Fernandes	Luisa Margarida Barata Lopes
19-03-2020	20-03-2020	20-03-2020	28-03-2020