



QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

E-Learning

Postura Comercial

Objetivos

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- ▶ Melhorar a comunicação com o cliente;
- ▶ Reforçar as capacidades relacionais para gerir situações difíceis;
- ▶ Estabelecer uma boa interação com o cliente;
- ▶ Transmitir uma boa imagem da empresa.

Destinatários

- ▶ Comerciais;
- ▶ Técnicos na área de vendas;
- ▶ Quadros Técnicos-comerciais;
- ▶ Promotores;
- ▶ Todas as pessoas que pretendam adquirir conhecimentos nesta área.

Valor

- ▶ 200,00€ por participante (os sócios da CCILA têm 10% desconto);

Avaliação

Para a conclusão com sucesso, é necessária uma assiduidade mínima de 70% da duração total do curso.

Local e Datas de Realização

- 🕒 Duração: 16 horas
- 📍 Sessões on-line, ministradas através da plataforma de e-learning da DUAL

Metodologia

- ▶ Recurso à plataforma digital da DUAL que permite: fácil acesso para todos os participantes, interações e partilhas entre formador e formandos e entre formandos, proporcionando um
- ▶ ambiente de colaboração virtual. A plataforma de E-learning, da DUAL, permite aulas síncronas e assíncronas com fóruns, partilha de documentos para download, com uploads, quer por parte do formador, quer por parte dos formandos.
- ▶ Realização de testes, possibilidades de impressão e feedback constante por parte do formador. O formador faz um acompanhamento contínuo a todas as atividades que os formandos realizam, verificando os progressos, corrigindo online os trabalhos e exercícios e ajustando a formação à medida que esta se desenrola;
- ▶ A formação realiza-se através de sessões:
 - Síncronas, as sessões decorrem em regime de videoconferência/webconferência, com chat também disponível. Os formandos podem participar e interagir em tempo real com o formador e até com os outros participantes, colocando as suas questões oralmente ou por escrito no mesmo instante que necessitarem. Se por algum motivo um formando não poder participar nestas aulas síncronas, a aula fica gravada e disponível para consulta no menu do curso.
 - Assíncronas, os formadores disponibilizam documentação e material de apoio ao estudo (vídeos, power points, exercícios e material de estudo) no portal de formação, na área da documentação do curso, ou no menu dos trabalhos. Os formandos têm assim possibilidade de cumprir as suas tarefas em horários flexíveis, como download de documentos, materiais, entre outros;
- ▶ Exposições e sínteses metodológicas;
- ▶ Análise de situações reais e casos concretos do dia-a-dia dos participantes;
- ▶ Resolução de exercícios e casos práticos;
- ▶ Grupos de trabalho com partilha de experiências;
- ▶ Utilização de materiais pedagógicos adaptados à realidade dos formandos;
- ▶ Trabalhos de grupo;
- ▶ Brainstorming;
- ▶ Simulações virtuais de interações com clientes, seguidas de um debriefing pelo formador.

Requisitos

Os participantes terão que ter acesso à internet (utilizar preferencialmente o browser Chrome ou Firefox) e um dispositivo (computador, tablet ou smartphone), de preferência com uma web câmara, microfone e colunas para poderem participar nesta modalidade e terem a mesma experiência que na formação presencial.

Mais informações em www.dual.pt

E-Learning

Postura Comercial

Conteúdos

O Eu assertivo

- ▶ Autoconceito e autoestima para comunicar melhor;
- ▶ Locus de controlo interno para a responsabilização;
- ▶ Crenças limitantes e crenças poderosas;
- ▶ Diálogo interno positivo.

Competências de comunicação

- ▶ Escuta ativa;
- ▶ Ultrapassar as barreiras à comunicação;
- ▶ Gestão das perceções: as posições percetivas;
- ▶ Rentabilização do feedback;
- ▶ Otimização de linguagem não-verbal;
- ▶ Identificação dos sistemas de representação.

Ferramentas da assertividade

- ▶ A opção pela assertividade: vantagens e reforços relacionais;
- ▶ Atitudes nivelantes;
- ▶ Técnicas de assertividade.

Gestão emocional

- ▶ Leitura das emoções;
- ▶ Prevenção do sequestro emocional;
- ▶ Alinhamento dos níveis neurológicos;
- ▶ Gestão assertiva de conflitos.

Interação com o cliente

- ▶ Estabelecer empatia e rapport com o cliente;
- ▶ Imagem profissional e da empresa;
- ▶ Componentes de um serviço de qualidade.

Duração 16h (8h teóricas + 8h prática)