

Escola Superior de Gestão de Tomar

Ano Letivo 2017/2018

### **TeSP - Gestão Comercial e Vendas**

Técnico Superior Profissional

Plano: Aviso nº 2367/2016 - 25/02/2016

### **Ficha da Unidade Curricular: Técnicas de Venda e Negociação Comercial**

ECTS: 6; Horas - Totais: 162.0, Contacto e Tipologia, T:15.0; PL:45.0;

Ano|Semestre: 1|S2; Ramo: Tronco comum;

Tipo: Obrigatória; Interação: Presencial; Código: 600211

Área de educação e formação: Comércio

#### **Docente Responsável**

Jorge Manuel Marques Simões

Professor Adjunto

#### **Docente(s)**

Sílvia Manuel Valente da Silva

Professor Adjunto Convidado

#### **Objetivos de Aprendizagem**

- Proporcionar os métodos e as técnicas necessárias à execução das funções de um vendedor.
- Habilitar os alunos para a organização, planeamento e avaliação de uma força de vendas numa empresa.

#### **Objetivos de Aprendizagem (detalhado)**

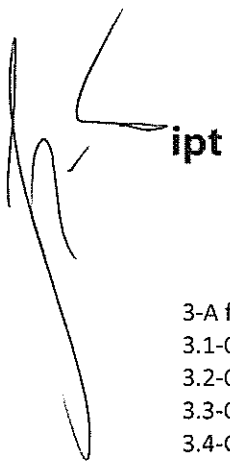
- Proporcionar os métodos e as técnicas necessárias à execução das funções de um vendedor.
- Habilitar os alunos para a organização, planeamento e avaliação de uma força de vendas numa empresa.

#### **Conteúdos Programáticos**

- 1-A venda e a sua gestão.
- 2-A natureza do processo de venda.
- 3-A função do vendedor.
- 4-A preparação da venda.
- 5-Prospeção de mercado; conceito, métodos e tratamento da informação.
- 6-Planeamento do contato com o cliente.
- 7-A apresentação da venda.
- 8-Técnicas de negociação.
- 9-Técnicas de finalização da venda.
- 10-Lidar com as queixas dos clientes.
- 11-Desenvolver relações com clientes.

#### **Conteúdos Programáticos (detalhado)**

- 1-A venda e a sua gestão.
  - 1.1-Definição de venda
  - 1.2-A importância da venda nas empresas
  - 1.3-O velho modelo de vendas
  - 1.4-O novo modelo de vendas
- 2-A natureza do processo de venda.
  - 2.1-Momentos importantes nas vendas
  - 2.2-Fases da venda



3-A função do vendedor.

3.1-O que é preciso para ser um bom vendedor

3.2-Qual o perfil de um bom vendedor

3.3-O que é um vendedor

3.4-Guia para um vendedor aprendiz

3.5-Atitude do vendedor

3.6-Tipos de vendedores

3.7-Objetivos dos vendedores

4-A preparação da venda.

4.1-Organização da força de vendas

4.2-Objetivos e estratégias de venda

4.3-Fixação dos objetivos da força de vendas

4.4-Metodologias para a fixação de objectivos relativos ao volume de negócios

4.5-Distribuição da força de vendas

4.6-Dimensão da força de vendas

5-Prospeção de mercado; conceito, métodos e tratamento da informação.

5.1-Fase da pré-venda

5.2-A distribuição e o ponto de venda

5.3-Criatividade, facilidade para o cliente, redução de custos

5.4-Fase da pós-venda

6-Planeamento do contato com o cliente.

6.1-Técnicas de atendimento

6.2-A entrevista

6.3-Método Spin

7-A apresentação da venda.

7.1-Dez mandamentos para o sucesso em vendas

7.2-Os sete passos da venda

7.3-Os sete erros em vendas

7.4-Sete etapas de venda

7.5-O cliente

7.6-Tipos psicológicos de clientes

7.7-Na relação com o cliente

8-Técnicas de negociação.

8.1-Apresentação

8.2-Argumentação

8.3-Tipos de objeções

8.4-Tratamento das objeções

9-Técnicas de finalização da venda.

9.1-Pré fecho do negócio

9.2-Concessões

9.3-O fecho do negócio

10-Lidar com as queixas dos clientes.

10.1-Gestão das reclamações

11-Desenvolver relações com clientes.

11.1-Fidelização dos clientes

### **Metodologias de avaliação**

Avaliação contínua. Realização de trabalho prático(40%) e um teste(60%). Exame normal: Exame(100%).

### **Software utilizado em aula**

Não aplicável.

**Estágio**

Não aplicável.

**Bibliografia recomendada**

- Johnson, E. e Kurtz, D. e Scheuing, E. (1994). *Sales management - concepts,practices and cases*. E.U.A.: McGraw-Hill International Ed.
- Ingram, T. e LaForge, R. e Schwegler Jr., C. (1997). *Sales management-analysis and decision making*. E.U.A.: Dryden Pres
- Jobber, D. e Lancaster, G. (1997). *Selling and sales management*. Reino Unido: Pitman Pub.
- Kotler, P. (1987). *Marketing Management- analysis,implementation and control*. New Jersey: Prentice Hall

**Coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos**

Na unidade curricular de Técnicas de Venda e Negociação Comercial são abordados todos os conteúdos associados ao fenómeno das vendas desde a apresentação, argumentação, negociação e fecho de vendas.

**Metodologias de ensino**

Aulas teórico-práticas com apoio de quadro e meios audiovisuais.  
Resolução de casos práticos.

**Coerência das metodologias de ensino com os objetivos**

O acompanhamento dos temas expostos, os exemplos da realidade das empresas e a realização do trabalho,permite por em prática, o conhecimento adquirido e transpor para situações do dia a dia de um técnico comercial.

**Língua de ensino**

Português

**Pré requisitos**

Não aplicável.

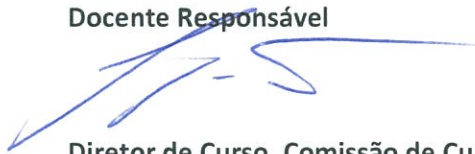
**Programas Opcionais recomendados**

Não aplicável.

**Observações**

---

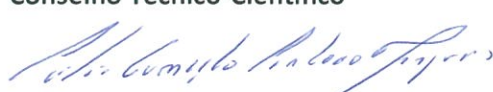
**Docente Responsável**



**Diretor de Curso, Comissão de Curso**



**Conselho Técnico-Científico**



Homologado pelo C.T.C.  
Acta n.º 115 Data 31/5/18  
