



NEGOCIAÇÃO COMERCIAL & INFLUÊNCIA

People Value

DURAÇÃO:

7 Horas

DIRIGIDO A:

Diretores Comerciais/ Responsáveis de Departamento Comercial, Key Accounts, Técnicos Comerciais, Sales Managers, Gestores de Conta

OBJETIVO GERAL:

- Identificar os Pontos – Chaves de uma Negociação e as Competências do Negociador em contexto comercial

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Utilizar a Reformulação, as Perguntas e o Back Tracking para potenciar os Resultados das Negociações Comerciais
- Conhecer os Facilitadores de uma Comunicação Assertiva e que potenciam um processo de Negociação Comercial
- Conhecer os Erros mais Comuns nas Negociações e saber como os Evitar
- Aplicar um Conjunto Coerente de Métodos e Técnicas para ultrapassar Objeções e Impasses

PROGRAMA

1. Conceitos Gerais sobre Influência no Processo Negocial Comercial

- . Influência vs. Manipulação
- . Atitudes Facilitadoras da Comunicação Persuasiva: a Importância da Linguagem Verbal e Não Verbal
- . Contornar as Barreiras na Comunicação
- . Formulação de Perguntas, Reformulação e Back Tracking
- . Os resultados Positivos da Persuasão Eficaz com clientes

2. As Competências Relacionais nos Processos de Negociação

- . Empatia e Escuta Ativa
- . Estabelecimento do Rapport na Influência: Calibrar, Sincronizar, Acompanhar e Conduzir
- . Meta Programas Mentais e as Necessidades e as Motivações dos Clientes

3. Conceitos Gerais sobre Negociação

- . Pontos – Chave de uma Negociação: Comunicação, Relacionamento entre as Partes, Interesse Comum, Formulação de Perguntas, Alternativas e Compromisso
- . Características Pessoais de um Negociador Eficaz



- . Os Erros mais Comuns nas Negociações
- . Estratégias de Negociação e seus Efeitos: Ganhar/Ganhar; Ganhar/Perder e Perder/Perder
- . Etapas da Negociação
- . Guia de Preparação de uma Negociação Eficaz: Preparação, Etapas
- . O MAPAN e a Importância de se saber fazer Concessões
- . Técnicas e Táticas de Negociação: as Regras de Ouro para uma Negociação de Sucesso
- . Contorno de Objeções Explícitas e Implícitas e Fecho da Venda

VALOR: 220€

Ao valor apresentado acresce a taxa de IVA legal em vigor