PROGRAMA PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
RAZÃO SOCIAL:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
NOME FANTASIA:	CURSOSVIRTUAIS.NET
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	TÉCNICAS DE VENDAS
MODALIDADE:	CAPACITAÇÃO LIVRE OFERTA - EAD

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação AVA (Ambiente Virtual de Estudos). O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. O curso conta com a realização de atividade avaliativa ao término de cada aula/módulo e também realização da prova final.

Formato: O curso é ofertado de forma assíncrona e conta com atividades complementares síncronas, permitindo que o aluno organize seus estudos conforme sua disponibilidade. Os módulos de aprendizado são liberados de maneira assíncrona e progressiva, sendo necessário concluir cada etapa para avançar à seguinte. Complementarmente, o curso conta com atividade síncrona por meio do suporte em tempo real com o professor, disponível às terças e quintas-feiras, das 15h às 16h, na ferramenta de tira-dúvidas.

Tutoria e formas de interação: Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do da Área do Aluno, no Ambiente Virtual de Estudos (AVA). A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

Prova final/Certificação: A prova final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) na prova final. O curso conta com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

Organização curricular: O curso apresenta organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha toda a concepção dos conteúdos.

Tecnologia de EAD/e-learning: Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para o ambiente de estudos na área do aluno, que é um AVA otimizado para nossa plataforma de ensino.

Materiais didáticos: O conteúdo programático é desenvolvido com base em apostilas e outros materiais didáticos atualizados. Além do material de estudo, o aluno conta com diferentes ferramentas de aprendizagem, como grupo de estudos com tutor/professor, tira-dúvidas por inteligência artificial, atividades avaliativas ao longo das aulas e prova final para avaliação do aprendizado.

Interação e suporte administrativo: O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. O Ambiente Virtual de Estudos (AVA) utilizado pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma

plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

Sobre a instituição de ensino: A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma escola de educação à distância. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 500 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62, atua com a idoneidade e credibilidade auxiliando diversos órgãos públicos e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores de todo o país.

ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

NOME DA CAPACITAÇÃO: Técnicas de Vendas

BASE LEGAL: CF/88, arts. 206, II, e 209; na LDB 9.394/96, arts. 39, § 2º, I, e 40; e no Decreto 5.154/2004, art. 3, em consonância com a Resolução CNE/CP 1/2021 (MEC), arts. 14 e 37, quanto à formação e aperfeiçoamento profissional.

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM: Ao concluir o curso de Técnicas de Vendas, o aluno deverá ser capaz de compreender as etapas do processo comercial, desde o planejamento e a preparação da abordagem até o fechamento e o pós-venda. Deverá identificar necessidades e motivações dos clientes por meio da sondagem e da escuta ativa, demonstrar valor, criar rapport, desenvolver argumentos persuasivos e lidar adequadamente com objeções e reclamações. Também deverá reconhecer a evolução dos perfis de vendedores e compradores, aplicar práticas de negociação e atendimento, utilizar conceitos de CRM e adotar estratégias de relacionamento voltadas à satisfação, fidelização e geração de novas oportunidades de vendas.

ATIVIDADES/AULAS:
1) Introdução
2) Introdução às Técnicas de Vendas
3) Técnicas de Vendas
4) Técnicas de Vendas
5) Vendedor
6) Argumentos poderosos para Vendas
7) Como funcionam às Técnicas de Vendas
8) Como contornar objeções em vendas

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:
As 10 principais técnicas de vendas
Contornando objeções no momento da venda
Um pouco de História
Quando os Vendedores e suas Técnicas de Vendas passaram a ser Importantes e Valorizadas?
A Evolução do Perfil do Vendedor - do Mascate ao Internauta
A Evolução do Perfil do Comprador
O que Vendemos?
O que o Cliente Compra?
A Relação do Vendedor (Fornecedor) com seus Clientes
Planejamento Estratégico - Missão - Visão - Valores
Passos para a Venda
A Ficha de cliente
O plano de 20 dias
Mercado a vista

Informações / Pesquisas / Material Necessário
Passos para a Venda - a Visita
Os Primeiros Minutos de Contato
Descobrindo o que Motiva o Cliente
A Demonstração
Lidando com as Objeções
O Conceito de Valor
O Fechamento
O Perfil do Vendedor
O que um Vendedor precisa Ser, Ter ou Estar
Como Vender
Preparação Diária
Abertura da venda e Abordagem
Sondagem
Demonstração
Quebrando Objeçoes
Fechamento da venda
Finalizando a venda
Realizando o Pós-venda
A importância do Pós-venda
Gestao de Relacionamento com o Cliente - Customer Relationship Management (CRM)
Fidelizando clientes
Lidando com reclamações
Encerramento
Atendimento
O cliente
O profissional de vendas
O papel do vendedor
O Processo de Administração de Vendas
PDV
Mercado
Considerações Gerais
Objeções para palmeirense é tudo que lembre Corinthians
Coloque a toalha no rosto e aja como Pelé
Argumente melhor trocando alhos por bugalhos
Toda objeção é uma Sharon Stone: depende de quem olha
Objeção é como uma panela velha: faz cada comida boa!
Faça como MISTER M: provoque emoções e explique o truque
Desperte o Paulo Autran que existe em seu vendedor
Argumente como um sábio, venda como um louco
Use os truques das novelas
Para ficar rico em vendas pense num cabide
Tenha PIC - paixão, iniciativa e comprometimento
Antes de atirar, levante seu alvo
Use anzóis para pescar clientes modernos
80% das vendas surgem de 20% dos clientes, logo?
Relacionamento de vendas
Técnicas e dicas básicas (mas efetivas) de vendas
Tecnologia para aumentar as vendas
Algumas dicas finais para gerenciar uma equipe de vendas vencedora

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE

CURSOS VIRTUAIS LTDA - CNPJ 08.179.401/0001-62
Assinatura eletrônica qualificada com certificado digital ICP-Brasil

Código: **19**

