

Ficha Descritiva

**Vendas com base na Programação Neurolinguística -
Programa de aperfeiçoamento da relação comercial
(16 horas)
Modalidade: E-learning**



Rev. 00.27.04.2020



Objetivos Pedagógicos (Gerais e Específicos):

No final da ação de formação os formandos deverão ser capazes de:

- Aplicar as etapas de um processo de venda;
- Comunicar eficazmente e criar empatia com o cliente;
- Conduzir um processo negocial aplicando estratégias e táticas adequadas;
- Gerir uma reclamação de acordo com etapas e formas de comunicação adequadas;
- Identificar as características da comunicação na gestão de um conflito.

Conteúdo Programático / Carga Horário por módulo

Conteúdo Programático	Carga Horária
1.1 Características da primeira abordagem ao potencial cliente 1.2 Vender com base em benefícios para o cliente 1.3 Programação Neurolinguística aplicada às vendas	6h Assíncronas
2. Negociação 2.1 Conceitos base inerentes a um processo negocial 2.2 Estratégias e táticas de negociação	5h Assíncronas e 1h síncrona (em videoconferência)

222 456 974 | 210 868 855
Porto • Estarreja • Palmela • Sines • Castro Verde
www.cedros.pt - cedros@cedros.pt



Ficha Descritiva

**Vendas com base na Programação Neurolinguística -
Programa de aperfeiçoamento da relação comercial
(16 horas)
Modalidade: E-learning**



Rev. 00.27.04.2020

2.3 Os erros mais comuns numa negociação	
3. Gestão de reclamações 3.1 Etapas do processo de gestão de uma reclamação 3.2 Comunicação verbal e não verbal na gestão de reclamações e na gestão de conflitos	4h assíncronas

Forma de Organização da Formação

Desenvolvida no regime e-learning, funciona em modo assíncrono e síncrono.

Tem 1 sessão síncrona (em videoconferência) no âmbito do módulo 2, para esclarecimento de questões (com a duração de uma hora, previamente calendarizada).

O formando tem um período temporal definido para a realização das lições e trabalhos, podendo entrar na plataforma nos dias/horas que lhe forem mais convenientes, dentro desse período.

Cada módulo é composto por:

- Lições (slides intercalados com questões de resposta fechada);
- Fóruns;
- Trabalho ou teste final

Metodologias de Formação

Os métodos a utilizar serão o expositivo, interrogativo e participativo/ativo.

Metodologias de Avaliação das Aprendizagens

Cada módulo tem uma componente de avaliação contínua e uma componente de avaliação final, conforme expresso na tabela infra.

222 456 974 | 210 868 855
Porto • Estarreja • Palmela • Sines • Castro Verde
www.cedros.pt - cedros@cedros.pt



Ficha Descritiva

**Vendas com base na Programação Neurolinguística -
Programa de aperfeiçoamento da relação comercial
(16 horas)
Modalidade: E-learning**



Rev. 00.27.04.2020

Tipo de Avaliação	Caracterização	Ponderação na avaliação final do módulo
Avaliação Contínua	Corresponde à realização/participação nas lições e fóruns do elemento	40%
Avaliação Final	Corresponde à realização do trabalho final ou teste do módulo	60%

Para obter aproveitamento no curso o formando deverá obter pelo menos 50% na classificação de cada módulo.

A nota final corresponde à média da classificação obtida nos 3 módulos.

Recursos pedagógicos/Espaços e equipamentos

Para a realização do curso os formandos deverão ter acesso a um computador e internet, devendo ter um browser atualizado e sendo recomendado a utilização do Firefox para as sessões síncronas.

Os formandos terão acesso a:

- Slides por módulo;
- Manual por módulo e/ou documentação complementar (por exemplo, guias e legislação complementar, quando aplicável).

Público-alvo:

Gestores comerciais; técnicos comerciais; Técnicos de atendimento ao clientes; outros interessados.

Duração Total do Curso

16 H

222 456 974 | 210 868 855
Porto • Estarreja • Palmela • Sines • Castro Verde
www.cedros.pt - cedros@cedros.pt

