

Cursos e Palestras

A metodologia é fundamentada em conceitos andragógicos.

AS PALESTRAS POSSUEM DURAÇÃO DE UMA ATÉ QUATRO HORAS DE DURAÇÃO, E OS CURSOS DE 8 A 16 HORAS.



BONS NEGÓCIOS

- Como despertar no cliente o desejo por nossos produtos e serviços
- Como manter a atenção do cliente sobre o que dizemos
- Como melhorar o relacionamento interpessoal
- Tipos de perguntas e quando utilizar cada uma delas
- Diferenças entre vantagens e benefícios
- Como apresentar um produto de forma eficaz
- Qual a diferença entre preço e valor
- Como apresentar propostas, cartas e e-mails que contribuam efetivamente para o processo da venda
- Como lidar com objeções



ENCANTANDO O CLIENTE

- O que o cliente quer
- Surpreender/Encantar
- Resultados X Expectativas

- O processo de mudança
- Como conquistar e manter a confiança
- Principais características de um profissional especial
- Transpondo obstáculos
- PNL aplicada no atendimento a clientes
- Canais preferenciais de comunicação
- Rapport
- Vocabulário Adequado X Inadequado
- Acalmando clientes irados



TÉCNICAS AVANÇADAS DE VENDAS

- O que é fundamental estudar nos produtos
- Prospecção 360 graus
- Como desenvolver uma abordagem eficaz
- Como realizar a identificação das necessidades
- Como preparar e desenvolver a apresentação
- Várias técnicas de fechamento
- Desenvolvimento da pós-venda



NEGOCIAÇÃO ESTRATÉGICA

- Conceituação
- Quando negociar
- Tipos de Negociação
- Planejamento
- Cenários
- Estilos de Negociação

- As variáveis PTV
- Batna/Maan Zopa
- Limites
- Fatores Críticos de Sucesso



MARKETING DE RELACIONAMENTO "CRM"

- Evolução do Marketing
- Marketing de Massa e de Relacionamento
- Conceito e Classificação
- Estratégias de CRM
- Identificação, diferenciação, interação e personalização
- CRM analítico, colaborativo e operacional
- Categorias de Ação
- Motivação para Relacionamento
- Integração de pessoas, processos e tecnologia
- Fatores Críticos de Sucesso



VENDENDO PELO TELEFONE

- Como desenvolver a objetividade sem perder a qualidade
- Como preparar a ligação
- Como apresentar um produto ou serviço ao telefone.
- Canais preferenciais de comunicação
- Como escutar com eficácia
- Eliminando vícios de linguagem.
- Voz, respiração, tom, dicção, emoção e tratamento
- Visualizações poderosas

- Como dar e receber "feed back"
- As principais objeções e como lidar com cada uma delas



GESTÃO DE VENDAS

- Alinhamento estratégico
- Liderança
- Espírito de equipe
- Motivação
- Coaching
- Produtividade e qualidade da equipe
- Gráficos e mapas de vendas
- Zoneamento
- Recrutamento e seleção de vendedores
- Tipos de vendedores
- Integração de vendedores
- Influência e persuasão
- Remuneração
- Desenvolvimento da lealdade da equipe
- Definição de metas
- Previsão de vendas
- Avaliação de desempenho
- Reuniões com a equipe



ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO

- Conceitos fundamentais sobre o tempo
- As imagens do tempo

- Como o tempo afeta nosso desempenho (Cronobiologia)
- As várias dimensões da vida humana e como administrar melhor cada uma delas.
- Auto-avaliação sobre a utilização do tempo.
- Os fatores que mais fazem perder tempo e como gerenciar
- Eficácia e produtividade
- Como estabelecer prioridades
- Definição de metas e objetivos
- Vencendo a procrastinação
- Como desenvolver reuniões produtivas



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E BSC

- Evolução histórica
- Diferença entre planejamento e planejamento estratégico
- Visão, Missão, Valores, Metas, Políticas, Controles e Indicadores.
- SWOT, 5 forças de Porter, principais perspectivas
- Origem do Balanced Scorecard
- Mapas estratégicos
- Modelos estratégicos
- Informática aplicada
- O processo de comunicação
- Fatores críticos de sucesso



CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO

- Criatividade e Inovação como estratégia de negócio
- Ferramentas para o desenvolvimento da criatividade
- Técnicas para o desenvolvimento de idéias ("brainstorm", pensamento lateral, e outras)

- Motivação e criatividade
- Barreiras e incentivos à criatividade
- O processo de inovação passo-a-passo
- Novos produtos e processos
- Inovação radical e incremental
- Fatores críticos de sucesso na gestão de inovação
- Cases de sucesso (Disney, Pixar, 3M, etc)



EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

- Necessidades e desejos de clientes
- Tipos e perfis comportamentais de clientes
- Atendimento ao Cliente na era da convergência tecnológica
- Habilidades de Comunicação
- As cinco regras do atendimento eficaz
- Atitudes, posturas, conhecimentos e autonomia
- O processo de análise e encaminhamento
- Como atender clientes difíceis
- Como acalmar clientes irados
- Padrões de atendimento, procedimentos internos e aperfeiçoamento contínuo
- Fatores críticos de sucesso



AUTOGERENCIAMENTO

- Evolução
- Auto avaliação
- Valores

- Princípios
- Prioridades
- Sonhos
- Metas
- Missão
- Visão
- Indicadores
- Processo de mudança

OUTROS TEMAS

Liderança e Motivação, Gestão de Pessoas, Gestão de Mudanças, Gestão pela Qualidade, Gestão de Competências, Matemática Financeira, Como gerenciar a geração x, y e z