

PROGRAMA CUORE | Apoio ao Colaborador  
Formação Contínua

Programa III:

Técnicas Fecho Venda

# Bem Vindo(a) à sua Formação

Na sequência de celebração de Contrato de Trabalho, a GI GROUP vem por este meio enviar o seu **Programa de Formação de Colaborador**.

Esta formação é de consulta obrigatória e corresponde à modalidade de formação inicial, a qual consideramos ser uma mais-valia, quer para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, quer para a sensibilização dos princípios orientadores do presente Módulo, considerados de maior relevância, na garantia de um exercício profissional de excelência.

Estes cursos estão organizados em formação à distância e, na modalidade de auto formação, modalidade de aprendizagem individual que permite ao indivíduo aprender ao seu próprio ritmo, utilizando recursos específicos para o efeito e, que contribua para o aumento das suas competências pessoais e profissionais sem a necessidade do acompanhamento contínuo de um tutor ou formador.

Ao aceder a este Módulo, o/a Colaborador/a declara que se compromete a:

1. Aceder ao material formativo e dedicar o tempo necessário, para o seu desenvolvimento de competências e conclusão do presente Módulo;
2. Não transmitir a terceiros, sob qualquer forma, os materiais formativos recebidos.

Em caso de necessidade de suporte, p.f. contacte: [formacao.colaborador@gigroup.com](mailto:formacao.colaborador@gigroup.com)

# Conteúdo Programático

## **O Fecho de Vendas**

A Rota da Excelência no Atendimento – A Venda  
Técnicas de Fecho

*Debriefing de Formação – O que Aprendi*

# O Fecho de Vendas

**O fecho de vendas é a última etapa de um processo de compra.**

Por essa razão, assume papel crucial no qual a Organização apresenta uma proposta — que pode envolver técnicas de Marketing, persuasão e vendas — destinada a transformar consumidores em clientes.

Há uma série de estratégias úteis que, depois de uma negociação de sucesso, podem ajudá-lo a fechar definitivamente (ou mais rapidamente) uma venda.

Para vender, não basta querer!

# As crenças

A Osteoporose Comercial é o processo degenerativo das capacidades de um profissional de vendas para fazer face aos novos desafios que a sua profissão exige.

É um sistema de crenças que inibe a prospeção e acaba por transformar a atividade do profissional de vendas num barco à deriva, completamente dependente das correntes, e, onde, nenhum vento acaba por ser favorável.

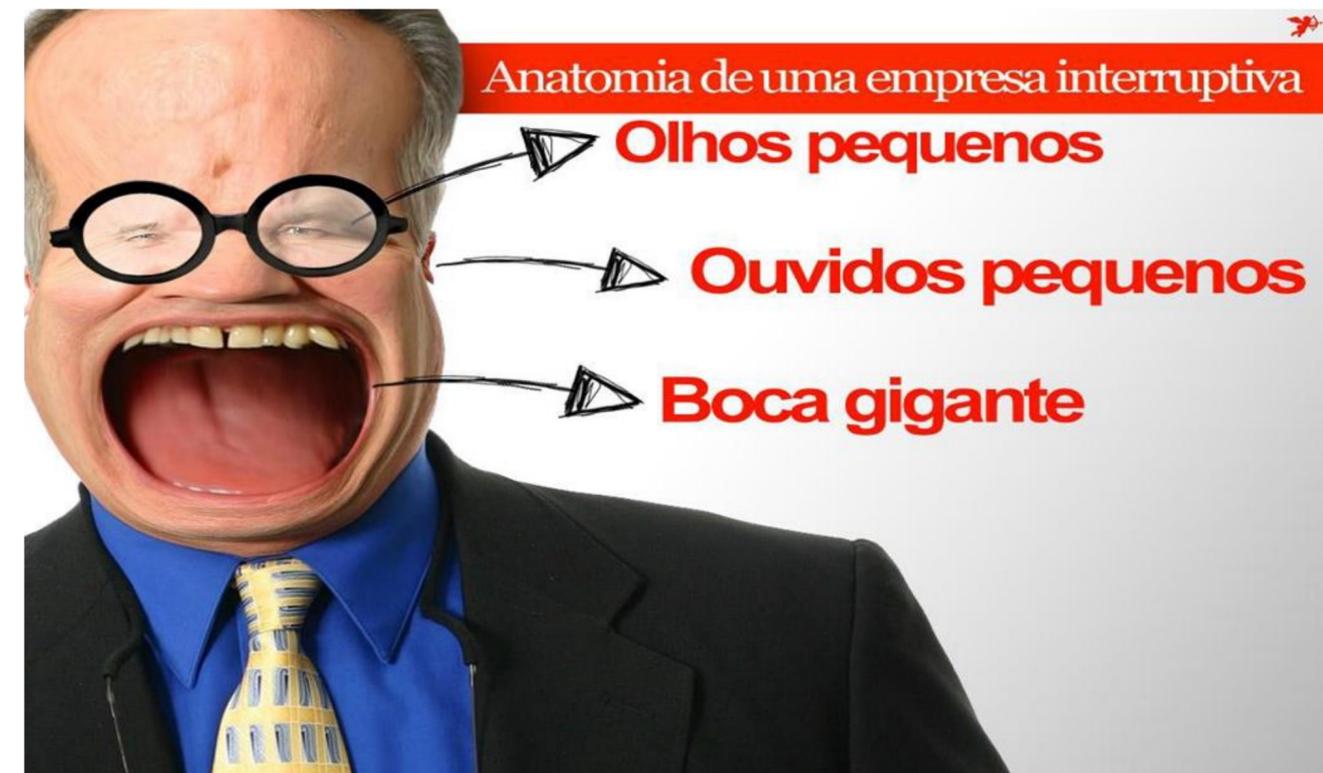


# Positividade e Empenhamento Organizacional

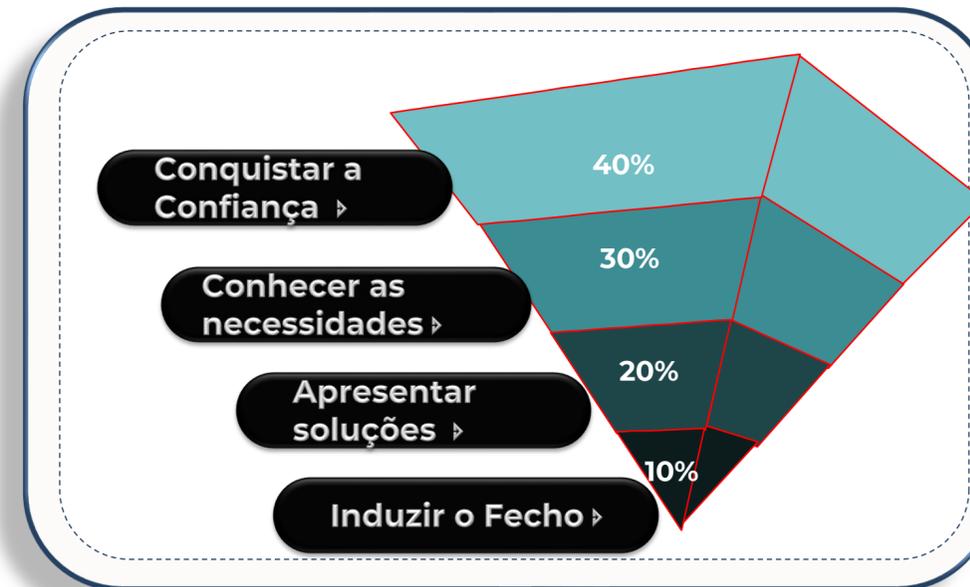
Empregados saudáveis e felizes tendem a ser mais produtivos no longo prazo, gerando melhores bens e serviços mais satisfatórios para os seus clientes e as outras pessoas como as quais interagem e fazem negócios.



# Mudança de Foco



# Mudança de Foco Venda centrada na Pessoa e nas suas necessidades



# Mudança de Foco

## Reforço de credibilidade

**Cuide das primeiras impressões**

**Peça referências/testemunhos**

**Dê garantias, apresente características e fatores de diferenciação**

**Reforce credibilidade e confiança**

# Técnicas de Fecho – Recolha de SIM's



Incitar sem a nossa intervenção directa  
Recolher “sim’s” através de questões fechadas

“Tem disponibilidade para aguardar?”  
“Pretende que lhe liguemos de volta?”

# Técnicas de Fecho – Implícita



Aproveitar os “sinais de compra” do Cliente  
Ajudar a tomar uma decisão  
Falar do serviço como se o Cliente já o tivesse adquirido

“Vai ficar muito satisfeito com o apoio da Colega.”

# Técnicas de Fecho – Alternativa



Levar o Cliente a optar por uma solução através de questões fechadas alternativas (quando o Cliente diz “não” a uma alternativa, está a dizer “sim” a outra)

“Prefere aguardar mais um pouco?”

# Técnicas de Fecho – Plano de Ação

## **Comece por definir objetivos**

Ambicione uma performance de excelência, a ultrapassar o normal e ser o melhor. Isto vai obriga-lo a esforçar-se mais para fechar os negócios.

## **Planeie diferentes estratégias de fecho**

Se perceber que uma estratégia não está a funcionar tem de ter o discernimento de tentar outra abordagem rapidamente ou corre o risco de perder o cliente.

## **Dinâmica Preço/Custo vs. Valor Acrescido**

O comprador necessita de ter a convicção de que o produto/serviço que vai adquirir vai resolver a necessidade que o levou até si.

## **Demonstre interesse e não tenha receio de procurar**

Não se esqueça que um grau de pressão ligeiro é absolutamente essencial para fechar qualquer negócio.

## **Acredite**

Assegure-se de que acredita no que está a servir.

## **Treine**

Necessita de treino para especializar a sua habilidade. Faça o trabalho de casa, para se sentir cada vez mais confortável no seu papel.

# Resumimos-te os principais resultados alcançados através desta formação:

1. Conhecer a estrutura de atuação no serviço de excelência a clientes, em fecho de venda
2. Compreender o impacto da excelência de serviço para a Organização e Clientes
3. Discernir a(s) prioridade(s) e as ações a tomar
4. Assumir a necessidade de estar envolvido e motivado em alcançar a sua meta, como forma de se responsabilizar pelo(s) resultado(s)

Agora que concluíste esta ação, acede ao questionário de satisfação da formação [AQUI](#) (Passo obrigatório para a conclusão desta ação).