



### **BALANÇO FINAL DO MÓDULO**

<b>Formando/a:</b>	Francisco Reis
<b>Ação:</b>	Técnico Auxiliar de Farmácia nº 6 - NSPRO
<b>Módulo:</b>	4365 – Técnica de vendas
<b>Formador/a:</b>	Cristina Vasconcelos
<b>Data:</b>	13/04/2023

#### **Objetivos**

- Aplicar técnicas de venda de produtos/serviços.
- Identificar as várias etapas de uma venda.

#### **Conteúdos**

- Funções do vendedor
- Competências do profissional de vendas
- Competências de comunicação na venda
- Etapas da venda
- Controlo da venda

Os conteúdos abordados nesta UFCD – Técnica de vendas, ministrada pela formadora Cristina Vasconcelos, irão ser uma mais-valia para o meu futuro, uma vez que, a formação me dará uma certificação de Técnico Auxiliar de farmácia . Todos os conteúdos lecionados neste curso são de extrema importância para, no futuro, poder exercer qualquer atividade ligado ao setor das vendas.

As vendas estão presentes nas nossas vidas mesmo quando não se é vendedor de profissão. A importância da comunicação, o facto de comunicarmos uns com os outros, vendemos, quanto mais não seja, ideias, opiniões e até a nossa imagem. E de facto, chegamos a uma rápida conclusão, de que tudo o que nos rodeia ou que temos, já foi comprado, permutado ou vendido. Mas as vendas são muito mais que isto e existem várias normas e aspetos a ter em conta. O sucesso das vendas e do vendedor baseiam-se em pôr em prática as técnicas de venda adequando ao tipo de cliente, a escuta ativa, conhecer bem o produto e fazer realçar as suas qualidades, benefícios e vantagens.

Cada vez mais, as farmácias tendem a ter uma forte vertente comercial. A comunicação, como o saber ajustar a linguagem conforme o utente a atender ou com a equipa da farmácia da qual façamos parte, é fulcral. Para haver um bom atendimento geral não devemos utilizar cacofonias, diminutivos e palavras negativas, é necessário existir uma linguagem cuidada, simples, clara e objetivas entre interlocutores, características como a simpatia, a honestidade, a empatia, são essenciais para o vendedor. O falar rápido sem saber se o outro acompanha o raciocínio, o interromper constantemente e não esperar por uma resposta causa um tumulto enorme ao nível da mensagem que se quer passar e geram-se erros que poderão pôr em causa a venda como o ambiente de trabalho.

Em síntese, a venda é um processo de negociação, que visa satisfazer as necessidades do comprador e do vendedor. A boa venda é aquela que na definição anterior foi integral ou parcialmente cumprida. O processo comunicacional na venda, passa pelas bases de comunicação, sendo



que as qualidades e aptidões básicas de um vendedor, a linguagem, as técnicas de expressão, o poder de persuasão e a escuta ativa são ferramentas fundamentais para este processo de comunicação.

Agradeço à formadora Cristina Vasconcelos, todo o empenho demonstrado para que as sessões decorressem de uma forma entusiasmante, fazendo com que conseguíssemos adquirir de uma forma mais simples esta informação que considero de extrema importância.

**Palavras-Chave:** Atendimento, Vendas, Produto, Serviços