

Vendas e Negociação

Conceitos Fundamentais

Vendas

1. **Definição**
 - Troca valor
 - Satisfação necessidades
 - Relacionamento
2. **Importância**
 - Resultados
 - Crescimento
 - Sustentabilidade

Processo de Vendas

Etapas

1. **Prospecção**
 - Identificação
 - Qualificação
 - Abordagem
2. **Apresentação**
 - Necessidades
 - Soluções
 - Benefícios
3. **Negociação**
 - Condições
 - Objeções
 - Acordo
4. **Fechamento**
 - Proposta
 - Documentação
 - Formalização

Pós-Venda

1. **Acompanhamento**
 - Satisfação
 - Uso
 - Oportunidades
2. **Fidelização**
 - Relacionamento
 - Indicações
 - Recorrência

Técnicas de Vendas

Abordagem

1. **SPIN**
 - Situação
 - Problema
 - Implicação
 - Necessidade
2. **AIDA**
 - Atenção
 - Interesse
 - Desejo
 - Ação

Argumentação

1. **Benefícios**
 - Valor
 - Diferencial
 - Solução
2. **Evidências**
 - Dados
 - Cases
 - Testemunhos

Negociação

Princípios

1. **Ganha-Ganha**
 - Cooperação
 - Equilíbrio
 - Sustentabilidade
2. **Preparação**
 - Informação
 - Estratégia
 - Alternativas

Técnicas

1. **Harvard**
 - Pessoas/problema
 - Interesses/posições
 - Opções/critérios
 - BATNA
2. **Concessões**
 - Timing

- Valor
- Contrapartidas

Produtos Bancários

Conhecimento

1. **Características**
 - Funcionalidades
 - Benefícios
 - Custos
2. **Adequação**
 - Perfil
 - Necessidades
 - Objetivos

Vantagens

1. **Competitivas**
 - Diferenciais
 - Exclusividade
 - Valor
2. **Cliente**
 - Benefícios
 - Economia
 - Conveniência

Objeções

Tipos

1. **Preço**
 - Valor
 - Custos
 - Concorrência
2. **Produto**
 - Características
 - Benefícios
 - Adequação

Tratamento

1. **Técnicas**
 - Escuta ativa
 - Empatia
 - Argumentação
2. **Soluções**

- Alternativas
- Adequações
- Benefícios

Fechamento

Sinais

1. **Verbais**
 - Perguntas
 - Concordância
 - Interesse
2. **Não Verbais**
 - Gestos
 - Expressões
 - Postura

Técnicas

1. **Direto**
 - Proposta
 - Condições
 - Acordo
2. **Alternativo**
 - Opções
 - Escolha
 - Decisão

Relacionamento

Gestão

1. **Carteira**
 - Segmentação
 - Potencial
 - Rentabilidade
2. **Contatos**
 - Frequência
 - Relevância
 - Valor

Desenvolvimento

1. **Oportunidades**
 - Cross-selling
 - Up-selling
 - Indicações

2. Fidelização

- Satisfação
- Retenção
- Advocacy

Dicas Práticas

1. Vendas

- Conheça produtos
- Entenda cliente
- Agregue valor

2. Negociação

- Prepare-se bem
- Escute mais
- Busque acordo

Pontos para Memorizar

1. Processo vendas
2. Técnicas negociação
3. Tratamento objeções
4. Sinais fechamento
5. Gestão relacionamento

Exercícios Práticos

1. Simule vendas
2. Pratique argumentação
3. Trate objeções
4. Negocie condições
5. Estude casos

Resolução de Problemas

Passo a Passo

1. Identifique necessidade
2. Apresente solução
3. Negocie condições
4. Feche negócio
5. Acompanhe cliente