

# Ementa completa

## **Capítulo 1 - As características da prestação de serviços**

- 1.1. Serviços
  - 1.1.1 Características
  - 1.1.2 Soluções de Marketing
- 1.2. Serviços de Arquitetura e Engenharia
  - 1.2.1 Características
  - 1.2.2 Soluções de Marketing

## **Capítulo 2 - Fundamentos de um bom vendedor para serviços de engenharia**

- 2.1. O que é Marketing
- 2.2. Os 10 fundamentos de um bom vendedor de serviços de engenharia e arquitetura
  - 2.2.1 Talentos e características naturais
  - 2.2.2 Conhecimentos e habilidades
  - 2.2.3 Capacidades/competências

## **Capítulo 3 - Os principais obstáculos e armadilhas da negociação**

- 3.1. Os dez obstáculos e armadilhas durante a negociação - obstáculo e armadilha nº 1
  - 3.1.1 Obstáculo e armadilha nº 2
  - 3.1.2 Obstáculo e armadilha número 3
  - 3.1.3 Obstáculo e armadilha número 4
  - 3.1.4 Obstáculo e armadilha número 5
  - 3.1.5 Os 5 obstáculos relativos à questão do preço
  - 3.1.6 O cliente sensível ao preço
  - 3.1.7 Contornando os obstáculos relativos ao preço

## **Capítulo 4 - Elaboração de propostas, negociação e contrato**

- 4.1. Quinze técnicas e recursos que podem funcionar em negociações de serviços de engenharia e arquitetura
- 4.2. Proposta comercial e contratos