



CERTIFICADO

O **Grupo Voitto** certifica que

Luan Augusto Vieira Bandeira

concluiu com êxito o curso de **Técnicas de Vendas e Excelência no Atendimento**,
com carga horária de 16 horas.
Juiz de Fora - MG, 24 de Maio de 2020

Voitto Treinamento e Desenvolvimento
CNPJ: 10.325.713/0001-89

Liliane Luchin

grupo Voitto



CERTIFICADO:
3640104262

Módulo 1

O atendimento profissional

Lição 1: Importância de um bom atendimento

Lição 2: As habilidades do atendente

Lição 3: Tarefa Prática

Lição 4: As responsabilidades do profissional

Lição 5: O objetivo: encantar os clientes

Lição 6: Os erros cometidos por atendentes

Lição 7: Como se preparar para um bom atendimento?

Consolidando conhecimento

Módulo 2

Preparação para o atendimento e venda

Lição 1: Tipos de clientes e como lidar com eles

Lição 2: O cliente tem sempre razão?

Lição 3: Os direitos dos consumidores

Lição 4: Fatores que influenciam na decisão de compra

Lição 5: Conhecendo o produto

Lição 6: Tarefa prática

Lição 7: As armas da persuasão

Lição 8: Técnicas de vendas – A.I.D.A

Lição 9: As 8 atitudes de um vendedor de sucesso

Lição 10: Tarefa prática

Módulo 3

Boas práticas durante o atendimento

Lição 1: A postura no atendimento

Lição 2: A influência da comunicação verbal e não verbal

Lição 3: A arte de encantar os clientes

Lição 4: Construindo um relacionamento de confiança

Lição 5: Como os clientes querem ser tratados

Lição 6: Agregando valor ao atendimento

Lição 7: Realizando um bom atendimento ao telefone

Lição 8: Como lidar com um cliente insatisfeito

Lição 9: Os 10 mandamentos de um atendimento de excelência

Consolidando conhecimento

Módulo 4

Realizando a venda

Lição 1: O processo de vendas

Lição 2: Passo 1 - Abordagem

Lição 3: Passo 2 - Sondagem

Lição 4: Passo 3 - Demonstração

Lição 5: Passo 4 - Argumentação

Lição 6: Passo 5 - Fechamento

Lição 7: Estratégias de fidelização

Lição 8: Tarefas práticas

Consolidando conhecimento