

# PROGRAMA DE FORMAÇÃO

- E-Learning -



*Cross Selling e Up Selling* | 2 horas

## DESTINATÁRIOS

Todos os profissionais interessados ou com necessidade de desenvolver conhecimentos associados ao *Cross Selling* e *Up Selling*.

## OBJETIVOS DA FORMAÇÃO

### Objetivo Geral:

No final do curso os formandos deverão ser capazes de:

- Caracterizar os conceitos de *cross selling* e *up selling* e a sua importância na venda;
- Identificar oportunidades de vendas adicionais com base no potencial do cliente;
- Reconhecer as principais técnicas eficazes para sugerir e apresentar produtos ou serviços complementares e relacionados de forma adequada ao interesse do cliente;
- Adotar uma abordagem consultiva para a venda, compreendendo as necessidades do cliente e oferecendo soluções adequadas;
- Reconhecer a importância da gestão da relação com o cliente para impulsionar as vendas adicionais e criar parcerias duradouras.

### Objetivos Específicos:

- Reconhecer a importância da história do cliente e a necessidade de caracterizar corretamente a oferta de serviços / produtos da Organização;
- Detetar as necessidades não formuladas e identificar as ofertas adequadas ao interesse demonstrado pelo cliente;
- Reconhecer a importância da venda consultiva;
- Proporcionar a venda enquanto experiência para o cliente;
- Reconhecer a importância das vendas cruzadas para o desenvolvimento de uma relação de colaboração;
- Reconhecer a importância da fidelização do cliente para a venda adicional;
- Verificar a satisfação do cliente não só com o processo de venda, mas também em fases posteriores;
- Sensibilizar o cliente para outros canais de venda como as campanhas e os programas de fidelização.

## MODALIDADE E FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

Formação *E-Learning*

Outras ações de formação contínua (não inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações)

## ORGANIZAÇÃO DO CURSO / CONTEÚDOS A ABORDAR

Os conteúdos programáticos do **Curso *Cross Selling e Up Selling*** serão organizados por módulos, segundo um desenvolvimento sequencial.

Módulos	Duração
<b>Introdução</b>	5 minutos
<b>I – A preparação da venda adicional</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer a história do cliente</li> <li>• Conhecer a oferta da Organização na totalidade</li> <li>• Detetar as necessidades não formuladas e identificar as ofertas adequadas</li> <li>• Apresentar serviços / produtos complementares e ou relacionados, adaptados ao interesse demonstrado pelo cliente</li> </ul>	20 minutos
<b>II – Capitalizar um cliente: como detetar pistas para realizar vendas cruzadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver a escuta ativa</li> <li>• Compreender a linguagem não verbal do cliente</li> <li>• Analisar outros clientes similares onde as vendas cruzadas funcionaram</li> <li>• Adotar uma postura de serviço e falar de produtos ou serviços relacionados</li> </ul>	25 minutos
<b>III – Saber sugerir e suscitar o interesse do cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adotar uma postura de conhecedor e prescriptor</li> <li>• Aconselhar corretamente o cliente, criando / reforçando a confiança</li> <li>• Criar e antecipar necessidades</li> <li>• Utilizar exemplos de casos similares para reforçar a mensagem</li> <li>• A venda como uma experiência para o cliente</li> </ul>	20 minutos
<b>IV – De cliente a parceiro – a gestão da relação</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As vendas cruzadas e o desenvolvimento de relações de colaboração</li> <li>• A fidelização do cliente: um valor seguro para a venda adicional</li> <li>• O seguimento da satisfação do cliente</li> <li>• Canais de venda complementares</li> </ul>	15 minutos
<b>Conclusão e avaliação do curso</b>	35 minutos
<b>Total</b>	<b>2h</b>

## ESTRATÉGIA METODOLÓGICA

---

O curso decorrerá em ambiente e-learning, através da plataforma de aprendizagem B-Training Academy que se encontra acessível em: <https://b-trainingacademy.pt/>

A metodologia predominante do curso caracteriza-se pelo visionamento, pelo formando, das temáticas do curso, em articulação com a realização de exercícios de aplicação e sistematização.

O curso é organizado sobre um modelo centrado no conteúdo e nos recursos disponibilizados como fonte de aprendizagem, ajustados ao desenvolvimento de um percurso individual.

É assegurada uma relação ativa entre o conteúdo e o formando, exigindo interatividade entre ambos em diversos momentos. O conteúdo vai sendo partilhado com o formando sob a forma expositiva, interrogativa e ativa.

Toda a informação relacionada com o curso encontra-se na própria estrutura do mesmo. Com efeito, ao longo do curso vão surgindo diversos momentos em que o formando é conduzido a explorar em detalhe o conteúdo que está a ser partilhado. Este aspeto tem a particularidade do formando não ser capaz de avançar no curso, sem que o conteúdo associado seja previamente explorado.

Para o desenvolvimento do curso, o formando conta com o apoio da Equipa Técnico-Pedagógica para esclarecimento de questões (tempo máximo de resposta 48 horas).

## CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO DOS CONTEÚDOS

---

Os canais de distribuição dos conteúdos para desenvolvimento do curso que o formando tem disponíveis assumem a forma de um manual relativo ao curso e exercícios de aplicação/sistematização sobre a temática, ao longo do curso.

A informação relacionada com o curso encontra-se na própria estrutura do mesmo, pelo que se assume igualmente como um suporte de apoio à aprendizagem, na medida em que fica arquivado no histórico do formando e pode ser revisto sempre que desejar.

## ESTRATÉGIA PEDAGÓGICA DE TUTORIA

---

Existe um acompanhamento do percurso de formação do formando por parte da Equipa Técnico-Pedagógica, encontrando-se sempre disponível para apoio técnico ao curso e para esclarecimento de questões. Existe um sistema de mensagens na Plataforma que o formando poderá utilizar para contacto direto.

## **METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO**

---

A metodologia de avaliação das aprendizagens a aplicar no presente curso, terá como base uma avaliação sumativa, concretizada através da realização de um teste de avaliação final. Com esta avaliação pretende-se, verificar se os resultados esperados foram alcançados pelo formando.

O teste final é constituído por 5 questões de múltipla escolha, seleção única e verdadeiro ou falso, onde o formando tem a oportunidade de repetir o mesmo, sem limite de tentativas.

É em função do teste que resultará a classificação final do curso de acordo com a escala 0% a 100%. A aprovação do formando será determinada da seguinte forma: considera-se que teve aproveitamento quando a sua classificação final for superior ou igual a 70%.

No final do curso, se obtiver aprovação, o formando tem direito a receber um Certificado de Formação Profissional.

## **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

---

O curso tem associado um itinerário de atividades, servindo de orientação e guia ao formando para exploração dos conteúdos.

O curso estará disponível ao formando, durante 30 dias, a contar a partir do momento em que o mesmo for disponibilizado.