

CERTIFICADO



Técnicas de Vendas e Excelência no Atendimento

O **Grupo Voitto** certifica que

GUILHERME DANTONIO

concluiu com êxito o curso: **Técnicas de Vendas e Excelência no Atendimento** com carga horária de 14 horas.

Data de emissão: 16/02/2024

Thiago Coutinho de Oliveira
Voitto Treinamento e Desenvolvimento

Liliane Luchin



Certificado
3640572899

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 vendedores
- 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
- Consolidando Conhecimento

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: Passo 6 - Fidelização
- Lição 8: Tarefas Práticas
- Consolidando Conhecimento