

**Pós-Graduação em Sistemas de Gestão Empresarial - SAP**

Pós-Graduação, 1º Ciclo

Plano: Proposta SAP v03 - Junho 2019

**Ficha da Unidade Curricular: Vendas e distribuição**

ECTS: 4; Horas - Totais: 108.0, Contacto e Tipologia, TP:24.0;

Ano | Semestre: 1 | S1

Tipo: Obrigatória; Interação: Presencial; Código: 201814

Área Científica: Contabilidade

**Docente Responsável**

Sílvio Manuel Valente da Silva

Professor Adjunto Convidado

**Docente(s)**

Sílvio Manuel Valente da Silva

Professor Adjunto Convidado

**Objetivos de Aprendizagem**

Proporcionar os métodos e as técnicas necessárias à execução das funções de um vendedor.  
Compreender a natureza do processo de vendas e identificar todas as etapas da venda.  
Habilitar os alunos para a organização, planeamento e avaliação de uma força de vendas numa empresa.

**Conteúdos Programáticos**

- 1-A venda e a sua gestão.
- 2-A natureza do processo de venda.
- 3-A função do vendedor.
- 4-A preparação da venda.
- 5-Prospecção de mercado; conceito, métodos e tratamento da informação.
- 6-Planeamento do contato com o cliente.
- 7-A apresentação da venda.
- 8-Técnicas de negociação.
- 9-Técnicas de finalização da venda.

- 10-Lidar com queixas dos clientes.
- 11-Desenvolver relações com clientes

### **Conteúdos Programáticos (detalhado)**

- 1-A venda e a sua gestão.
  - 1.1-Definição de venda
  - 1.2-A importância da venda nas empresas
  - 1.3-O velho modelo de vendas
  - 1.4-O novo modelo de vendas
- 2-A natureza do processo de venda.
  - 2.1-Momentos importantes nas vendas
  - 2.2-Fases da venda
- 3-A função do vendedor.
  - 3.1-O que é preciso para ser um bom vendedor
  - 3.2-Qual o perfil de um bom vendedor
  - 3.3-O que é um vendedor
  - 3.4-Guia para um vendedor aprendiz
  - 3.5-Atitude do vendedor
  - 3.6-Tipos de vendedores
  - 3.7-Objetivos dos vendedores
- 4-A preparação da venda.
  - 4.1-Organização da força de vendas
  - 4.2-Objetivos e estratégias de venda
  - 4.3-Fixação dos objetivos da força de vendas
  - 4.4-Metodologias para a fixação de objetivos relativos ao volume de negócios
  - 4.5-Distribuição da força de vendas
  - 4.6-Dimensão da força de vendas
- 5-Prospeção de mercado; conceito, métodos e tratamento da informação.
  - 5.1-Fase da pré-venda
  - 5.2-A distribuição e o ponto de venda
  - 5.3-Criatividade, facilidade para o cliente, redução de custos
  - 5.4-Fase da pós-venda
- 6-Planeamento do contato com o cliente.
  - 6.1-Técnicas de atendimento
  - 6.2-A entrevista
  - 6.3-Método Spin
- 7-A apresentação da venda.
  - 7.1-Dez mandamentos para o sucesso em vendas
  - 7.2-Os sete passos da venda
  - 7.3-Os sete erros em vendas
  - 7.4-Sete etapas de venda
  - 7.5-O cliente
  - 7.6-Characterização dos clientes do sector turístico
  - 7.7-Tipos psicológicos de clientes
  - 7.8-Na relação com o cliente
- 8-Técnicas de negociação,

- 8.1-Apresentação
- 8.2-Argumentação
- 8.3-Tipos de objeções
- 8.4-Tratamento das objeções
- 9-Técnicas de finalização da venda.
- 9.1-Pré fecho do negócio
- 9.2-Concessões
- 9.3-O fecho do negócio
- 10-Lidar com as queixas dos clientes.
- 10.1-Gestão das reclamações
- 11-Desenvolver relações com clientes do sector do turismo
- 11.1- Cross-selling e up-selling
- 11.2- Manutenção de clientes
- 11.3- Fidelização dos clientes

### **Metodologias de avaliação**

Avaliação contínua: Teste conteúdos teóricos (50%), Teste conteúdos práticos (50%). Os alunos com classificação inferior a 10 (dez) valores são admitidos a exame.  
Exame/Recurso - Prova escrita (100%). Aprovação 10 (dez) valores.

### **Software utilizado em aula**

Não aplicável

### **Estágio**

Não aplicável

### **Bibliografia recomendada**

- Jobber, D. e Lancaster, G. (1997). *Selling and sales management*. Reino Unido: Pitman Pub.
- Parra da Silva, M. e Infante, M. e Vaz Ribeiro, A. (2000). *Negociação Técnicas & Ferramentas*. : Lidel
- Roger, F. e Ury, W. (2011). *Getting Toyes Negotiating Agreement Without Giving In* ,: Penguin
- Vendas.(2018, 27 de julho). *HBR*

### **Coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos**

Na unidade curricular são abordados todos os conteúdos associados ao fenómeno das vendas desde a apresentação, argumentação, negociação e fecho de vendas.

### **Metodologias de ensino**

Os conteúdos teóricos da unidade curricular serão expostos através de casos práticos no intuito

de desenvolver competências, capacidade de análise e capacidade crítica.

### **Coerência das metodologias de ensino com os objetivos**

O acompanhamento dos temas expostos, os exemplos da realidade das empresas e a realização de trabalhos, permite por em prática o conhecimento adquirido e transpor para situações do dia a dia de um técnico comercial.

### **Língua de ensino**

Português

### **Pré-requisitos**

Não aplicável

### **Programas Opcionais recomendados**

Não aplicável

### **Observações**

---

### **Docente responsável**

---