

# ONLINE | Técnicas de Negociação e Gestão de Clientes Em campanha



DATAS

5, 7, 12 e 14 de novembro de 2025

HORÁRIO

9:00 - 12:30

PREÇO

Associado AEP: 225€

Outros: 250€

Invista nas competências da sua equipa e aproveite os 10% desconto de grupo a partir de 3 inscrições!

Não acumula com outros descontos

LOCAL Online

DURAÇÃO 14 horas

### **ENQUADRAMENTO**

Esta ação visa dotar os participantes de competências práticas em gestão de clientes e negociação comercial que são fundamentais para contextos cada vez mais exigentes e competitivos.

Os conteúdos abordam desde a construção de propostas comerciais eficazes até à preparação e condução de negociações complexas, promovendo relações duradouras e de valor com os clientes.

## **OBJETIVOS**

No final da ação, os formandos deverão ser capazes de:

- Reconhecer as competências essenciais para gerir contas estratégicas;
- Planear abordagens eficazes para fortalecer a relação com o cliente;
- Acompanhar o ciclo de decisão do cliente de forma proativa;
- Dominar diversas táticas de negociação;
- Desenvolver autoconfiança e um estilo pessoal negocial;
- Preparar negociações complexas com métodos estruturados;
- Reagir com assertividade às pressões dos compradores.

### **PROGRAMA**

- 1. Gestão de Clientes e Papel do Comercial
- Funções e competências na gestão de clientes estratégicos;
- Análise da rentabilidade do cliente a curto e longo prazo;
- Identificação dos diferentes intervenientes no processo de decisão;
- 2. Construção de Propostas Comerciais Eficazes
- Definição de uma estrutura de proposta ganhadora
- Diferenciação pela forma: apresentação, escrita e imagem da proposta;
- Técnicas de escrita persuasiva;
- Definição de prazos, custos e alinhamento com as expectativas do cliente;
- Criação de propostas personalizadas e relevantes;
- Envio e acompanhamento eficaz da proposta:
- Técnicas para manter o contacto e o interesse;
- Identificação dos FCS Fatores Críticos de Sucesso
- 3. Estratégias de Negociação Comercial
- Estilos negociais: integrativo vs distributivo;
- Escolha da estratégia adequada consoante o perfil do cliente e o tipo de negócio;
- Avaliação dos fatores contextuais que influenciam a negociação.
- 4. Preparação para a Negociação
- Definição de objetivos, limites e pontos inegociáveis;

AEP Formação

Tlm: +351 924 128 842 | inscricoes.formacao@aeportugal.pt

- Análise dos interesses e da urgência do comprador;
- Planeamento dos recursos internos: tempo, equipa e condições comerciais;
- Etapas do processo que conduzem ao fecho;
- Estratégias de concessão e contrapartida.

#### 5. Conclusão da Negociação

- Diferenças entre abordagem cooperativa e competitiva;
- Separação entre posições, interesses e critérios de decisão;
- Gestão do processo e dos tempos da negociação;
- Argumentação estruturada para apresentar e sustentar propostas;
- Influência positiva na definição do acordo;
- Técnicas para alcançar compromissos e formalizar o fecho.

#### 6. Superar Obstáculos em Negociação

- · Separar o problema das pessoas envolvidas;
- Foco nos interesses e não nas posições iniciais;
- Aplicação de critérios objetivos para resolver impasses;
- Construção de alternativas com base no MAPAN (Melhor Alternativa Para um Acordo Negociado).

#### 7. Casos Práticos e Aplicações Reais

- Análise do estilo negocial mais adequado para a situação;
- Planeamento completo de uma negociação real;
- Simulações com feedback orientado para melhoria.

## **METODOLOGIA**

Método expositivo e participativo com:

- Análise de casos reais
- Exercícios de aplicação individual e em grupo
- Simulações de negociação com feedback
- Discussões orientadas e aprendizagem entre pares

## **FORMADORES**

#### Eduardo Mouta

- Formador e consultor em vendas e negociação.
- Mestrado em Neurobusiness.
- Especialista em performance comercial, com experiência em programas de desenvolvimento para empresas nacionais e internacionais.
- Fundador do podcast "Parar para Vender" e treinador em técnicas de comunicação e inteligência emocional aplicada à negociação.

## **DESTINATÁRIOS**

- Profissionais da área comercial (vendas, gestão de contas, consultores)
- Técnicos comerciais com funções de relacionamento com clientes
- Responsáveis de equipas de vendas
- Outros profissionais interessados no tema

# CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

As CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO são aplicáveis às modalidades de formação presencial e online. A inscrição pressupõe o conhecimento e aceitação das Condições Gerais de Participação, disponíveis em: https://aeportugal.pt/pt/condicoes-gerais-de-participacao

AEP Formação