

## ONLINE | Técnicas de Negociação e Gestão de Clientes



### DATAS

19, 21, 26 e 28 maio de 2026

### 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;
- Planejar 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;
- 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>