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;
- 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;
• Análise dos interesses e da urgência do comprador;

Contacte a AEP para mais informações:
AEP Formação
Isabel Tróia
Tel: +351 924 128 842* | inscricoes.formacao@aeportugal.pt
https://www.aeportugal.pt/pt/aep-formacao

* chamada para a rede móvel nacional

• 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