**EXERCÍCIOS/TEXTOS DE APOIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Código do Curso:**  | **Nome do Curso: Marcação, Condução e Gestão de reuniões** |
| **Data início: 20-06-2017** | **Data Fim: 21-06-2017** |
| **Nome do(a) Formador(a): Miguel Bacelar** | **Duração: 2 dias** |

1. Gostaria de começar por lhe perguntar quais são para si as principais dificuldades de uma força de vendas ou no trabalho de vendas como o que realiza (concorrência, conjuntura, desempenho do próprio comercial,…)

2. Como é que caracteriza a relação entre si e o cliente numa situação de vendas?

3. O que é mais importante no trabalho/perfil de comerciais: performance de resultados ou performance de comportamento?

4. Gostava que me dissesse quais são as principais competências que um comercial deve ter (estilo de comunicação; conhecimentos técnicos de tecnologias; saber interagir com o cliente; saber interagir com os colegas)?

5. Gostava que me descrevesse o que faz: como vê o seu papel, será mais o de vender um serviço e aumentar o lucro da empresa, ou se sente que presta um serviço de informação ao cliente, e que o deve satisfazer. (Se se assume como conselheiro do cliente?)

6. Faz a sua autoformação… como? Gostaria de saber se costuma fazer leituras sobre técnicas de vendas, se faz formação, se fala com colegas, se procura aperfeiçoar-se?

7. Neste sistema de gestão de controlo de vendas acha que se valoriza/avalia apenas os resultados ou dá-se atenção à performance de comportamento? Porquê? Exemplifique…

8. Como se sente relativamente ao sistema de reconhecimento/remunerações? (acham justo sistema de comissões ou prémios dado o facto de o resultado da venda ser mais influenciado pela conjuntura, concorrência (…) do que pela performance do comercial?)

9. Sente que tem autonomia para fazer os ajustamentos necessários no seu trabalho de vendas, em termos de organização, tempos, estratégia?

10. (questionar a questão da autonomia é questionar sobre a questão das competências da mobilização da inteligência prática e situacional.)

11. Quanto ao perfil e desempenho do comercial, acha importante que um comercial seja/tenha: ajuda (uma lógica de altruísmo, cortesia e manutenção da paz); espírito desportivo, virtude cívica e consciência (conscientiousness) --» cidadania organizacional e ética.

12. Considera que o seu trabalho é um trabalho stressante? Porquê? Quais são para si os principais factores de stress no trabalho que faz? Como se poderiam eliminar ou reduzir?

13. Como encara as reclamações apresentadas? Influenciam e/ou provocam mudanças na forma como vende/lida com um cliente?

14. As reclamações são factor de stress? Como são geridas e ultrapassadas?

15. Como caracteriza a atitude do seu gestor? Ele apoia-o e percebe-o quando precisa, ou é mais uma figura de controlo e comando?

16. Acha que a empresa o apoia no seu trabalho? Podia dar um exemplo?

17. Sente-se parte de uma equipa de vendas? (individuo versus equipa)

18. Que conselho daria a um comercial que viesse trabalhar como comercial pela primeira vez?

19. Tendo em conta a sua experiência que factores são que mais contribuem para o sucesso de uma venda: o estilo de comunicação usado, o conteúdo da comunicação, a qualidade oferecida, o preço, a imagem da empresa, a disponibilidade do cliente…

20. Na situação de vendas com o cliente, que preocupações tem? Altera e adapta o estilo de comunicação, por exemplo?

21. Acha que o estilo de comunicação é importante para a sua performance em termos de resultado

22. Acha-se persuasivo?

23. Acha-se um bom comercial? Porquê?

24. Tem algum colega que considere mau comercial, porquê?

25. Numa situação de dificuldades da sua parte, costuma ter ajuda para melhorar o seu desempenho? Alguém o ajuda a perceber o que está a fazer mal na situação de venda? É o gestor? Ou algum colega? O que é que eles lhe dizem e de que forma o ajudam?