



## MV.2.003 FORMAÇÃO DE GESTORES DE EQUIPAS COMERCIAIS

### DESCRIÇÃO

É comum nas empresas que estão em constante crescimento que a gestão da área de vendas necessite de novos investimentos. Quando isso acontece, por exemplo, o melhor vendedor é promovido e passa a ser o gestor da equipa de vendas. Mas, infelizmente, não se pode assumir que, só porque um vendedor vende muito, ele conseguirá replicar isso para os outros de forma fácil e ficando ao lado deles. Um gestor deve ser formado e preparado para assumir esse papel.

### OBJECTIVOS

No final deste curso os participantes deverão ser capazes de:

- Conhecer as competências essenciais de um gestor de equipas, designadamente, capacidades de comunicação, gestão do tempo, motivação, resolução de problemas e negociação;
- Aprender a gerir eficazmente uma equipa, de forma a conseguir alcançar os objectivos inicialmente propostos;
- Adoptar estilos de liderança adequados, tendo em vista critérios de eficácia individual e de grupo;
- Reconhecer e valorizar as competências dos colaboradores através do desafio e da delegação.

### DESTINATÁRIOS

Este curso destina-se a: Directores e Chefes de Vendas; Delegados Regionais de Vendas; Responsáveis por Equipas de Vendas; Outros quadros que sejam responsáveis pela Coordenação de Equipas e/ou Equipas Comerciais; e, todos os profissionais de vendas que tenham na sua função a condução, motivação e gestão de uma equipa comercial.

### METODOLOGIA

Para o presente plano de formação, os formadores utilizarão os métodos expositivos, os métodos activos e os métodos interrogativos:

- **Método Expositivo:** centrado nos conteúdos traduz-se na transmissão oral pelo formador de informação e conhecimentos ou conteúdos. A estrutura, a sequência dos conhecimentos e o tipo de conteúdos são definidos pelo formador.
- **Método Activo:** designa um conjunto de métodos orientados para estimular a participação dos formandos e partilha de experiências. Estes métodos baseiam-se na actividade, na liberdade e na auto-educação. O formando aprende por descoberta pessoal, vivenciando as situações. O formando constrói a resposta adaptada à situação. O formador responsabiliza-se pela orientação, animação e pela elaboração dos materiais pedagógicos necessários. A situação pedagógica é centrada nas actividades dos formandos, a relação é estabelecida com base nas interacções entre o formador e o grupo.
- **Método Interrogativo:** consiste num processo de interacções verbais, dirigidas pelo formador, normalmente de tipo pergunta-resposta. O objectivo é a descoberta pelo formando dos conceitos ou conhecimentos a memorizar. A interrogação tanto pode ser utilizada na aprendizagem de saber-fazer



como na de conceitos. Aplica-se ao conteúdo de uma exposição ou demonstração. Assumem um papel particular no método interrogativo a competência na elaboração de perguntas, os processos de raciocínio indutivo e ainda o modo como se organiza a aprendizagem por descoberta.

#### RECURSOS DIDÁCTICOS

Será entregue um kit de documentação por formando, que inclui: material de apoio diverso (bloco ou folhas para apontamentos, textos, exercícios, etc.) e Manual da Acção de Formação.

A formação decorrerá em sala devidamente equipada com capacidade e condições adequadas à dimensão do grupo com Datashow, Quadro Branco ou Flip Chart.

#### INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

<b>Avaliação Inicial</b>	Avaliação do nível de conhecimentos.
<b>Avaliação Contínua</b>	A avaliação efectuada assenta nos seguintes critérios: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Domínio dos assuntos/capacidade de resolução dos problemas;</li> <li>· Transferência da aprendizagem para novas situações;</li> <li>· Realização de actividades de aferição de conhecimentos: fichas de trabalho, exercícios, análise de casos, etc.;</li> <li>· Participação;</li> <li>· Nível de responsabilidade demonstrado;</li> <li>· Comportamento relacional.</li> </ul>
<b>Avaliação Final</b>	A avaliação final é aferida em função dos resultados da aprendizagem que se traduzem com base nos critérios acima referenciados: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Questionário de avaliação da satisfação do formando da acção de formação;</li> <li>· Questionário do formador de avaliação dos formandos.</li> </ul>
<b>Fecho da Acção</b>	Atribuição de Certificado de Formação Profissional.

**DURAÇÃO**  
3 dias

**HORÁRIO**  
09:30 - 17:00

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

### 1. MISSÃO E RESPONSABILIDADES DO GESTOR DE EQUIPAS COMERCIAIS

- O papel do Gestor
- Visão abrangente das responsabilidades, direitos e deveres
- Perfil funcional
- As principais dificuldades da função
- Auto-diagnóstico dos gestores de equipas comerciais
- A importância do conhecimento individual de cada membro da equipa
- Estilos de gestão a adoptar face à maturidade pessoal e profissional dos colaboradores

### 2. DESENVOLVER CAPACIDADES DE MOTIVAÇÃO

- Como gerir e influenciar a equipa
- Foco nos objectivos vs. foco na relação e na motivação da equipa
- Aspectos chave para uma motivação permanente
- Compreender a equipa para melhor gerir e motivar

### 3. A IMPORTÂNCIA DO ACOMPANHAMENTO DA EQUIPA COMERCIAL

- Ajuda ao vendedor no ciclo da venda
- Acompanhamento no tratamento dos pedidos do Cliente
- Definição e controlo de objectivos de progresso e de formação para cada vendedor
- Apoio e controlo na realização dos objectivos
- Ajuda aos vendedores no processo de superar os pontos fracos e mudança de hábitos de trabalho ineficazes
- Reuniões comerciais
- Gestão do tempo e das prioridades
- Gestão de conflitos

### 4. A ANÁLISE DOS RESULTADOS DA EQUIPA

- Leitura e Análise dos Rácios Individuais
- Avaliação da Equipa

### 5. COORDENAR E COMUNICAR DE FORMA EFICAZ

### 6. GERIR O TEMPO E PRIORIDADES

### 7. PREPARAR REUNIÕES EFICAZES

### 8. TÉCNICAS PARA A CONSTRUÇÃO DE UM PLANO COMERCIAL EFICAZ

## EXERCÍCIOS PRÁTICOS E SIMULAÇÕES

## FECHO DA ACÇÃO E AVALIAÇÃO REACTIVA DA FORMAÇÃO