



SABER TRANSMITIR
ESCOLA DE NEGÓCIOS E DAS PROFISSÕES GLOBAIS



Programa do Curso Gestão de Grandes Clientes-5 H





ÁREA DE FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

341 – Comércio

Formação profissional não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações

DESTINATÁRIOS

Descrição das características gerais do público-alvo:

- Diretor comercial, gestor de equipas de vendas, delegados/consultores de vendas, gestores de produto, secretária/assistente de vendas.

OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

Objetivos gerais:

- Compreender qual a relação do Key Account Manager (KAM) com a força de vendas e a sua posição dentro do organograma da empresa.
- Aprender como determinar e estruturar as contas que são estratégicas para a empresa: identificação, seleção e captação de grandes contas.
- Aprender como implementar uma gestão pró-ativa de grandes contas para conseguir a fidelização dos seus clientes.
- Desenvolver estratégias para o desenvolvimento de grandes contas.

CONTEUDOS PROGRAMÁTICOS

Módulo		Carga Horária
1	O papel das Vendas	1 Hora
2	Key Account Management (KAM):	1 Hora
3	Relationship Selling:	1 Hora
4	O plano de gestão de contas:	1 Hora
5	Atividade Prática	1 Hora
TOTAL		5 Horas



METODOLOGIA DA FORMAÇÃO

Métodos pedagógicos a utilizar pelo formador:

- Expositivo nas apresentações teóricas;
- Interrogativo, para criar momentos de discussão e exploração de ideias e ativo, nas práticas simuladas.
- Ativos no desenvolvimento de trabalhos de grupo.

MODALIDADES DA FORMAÇÃO

O curso de especialização tecnológica, de nível pós-secundário não superior que visam conferir uma qualificação com base em formação técnica especializada;

CRITÉRIOS E METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO

Sem avaliação de aprendizagem

RECURSOS AUDIOVISUAIS E PEDAGÓGICOS

De forma a assegurar a eficácia da intervenção formativa, estarão disponíveis para utilização os seguintes recursos audiovisuais e pedagógicos:

1. Recursos Utilizados nas Aulas Teóricas
 - a. Computador Portátil
 - b. Projetor multimédia e tela
 - c. Quadro branco, marcadores e apagador
 - d. Acesso á internet
 - e. Manual de formação
 - f. Plataforma colaborativa – www.box.com

Na execução da ação de formação, será facultada aos formandos documentação de apoio com o desenvolvimento de todos os temas abordados durante a formação, de forma a permitir-lhes um acompanhamento mais rigoroso sobre os assuntos abordados, bem como a sua consulta posterior.

ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS

A Sala de formação com área útil mínima por formando = 3m²; condições ambientais adequadas nomeadamente: luz, temperatura, ventilação, insonorização. Por outro lado as condições de higiene e segurança também serão adequadas. Sala equipada com ligações em rede local e acesso à Internet. Mesas e cadeiras adequadas ao desenvolvimento da formação.