



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

DISCIPLINA: Técnicas de Vendas	
Vigência: a partir de 2025/1	Período letivo: 2º ano
Carga horária total: 60h	Código: TEC.4787
Ementa: Compreensão sobre o processo de vendas, performance, resultados e as competências necessárias ao vendedor. Estudo sobre o cliente e estratégias de atendimento, fidelização, prospecção, atendimento e negociação. Planejamento de vitrines e comunicação visual das lojas.	

Conteúdos

UNIDADE I - INTRODUÇÃO A VENDAS

- 1.1 Conceito de Vendas;
- 1.2 Processo de Vendas;
- 1.3 Tipos de vendas
- 1.4 Ciclo de vendas

UNIDADE II - COMPETÊNCIAS DO VENDEDOR

- 2.1 Atendimento ao consumidor,
- 2.2 Habilidades e atitudes do vendedor,
- 2.3 Pré-venda e pós-venda
- 2.4 Principais técnicas para vendas off e on-line.

UNIDADE III - O CLIENTE

- 3.1 Perfis de clientes.
- 3.2 Estratégias de comunicação.
- 3.3 O processo de atendimento.
- 3.4 Pesquisa de satisfação e fidelização do cliente

UNIDADE IV- PROSPECÇÃO DE CLIENTES

- 4.1 Conceitos, tipos e técnicas de prospecção
- 4.2 Identificação de potenciais clientes
- 4.3 Canais de relacionamento para contactar potenciais clientes

UNIDADE V - NEGOCIAÇÃO

- 5.1 Fundamentos da negociação e variáveis básicas.
- 5.2 Características e habilidades de um Negociador.
- 5.3 Planejamento, estratégias e táticas na negociação.
- 5.4 Processo de negociação
 - 5.4.1 Impasses
 - 5.4.2 Estresse
 - 5.4.3 Conflitos



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

5.4.4 Confiança

5.4.5 Cooperação no processo de negociação.

5.5 Formalização e registro da negociação

UNIDADE VI - ANÁLISE DE VENDAS

6.1 Indicadores chave de performance (KPI)

6.2 Relação entre objetivos, metas e Indicadores chave de performance (KPI)

6.3 Sistemas de medição de desempenho e painéis de controle

UNIDADE VII - VITRINISMO

7.1 Projeto de vitrine: Tipos e estilo de vitrines e *displays*;

7.2. Uso e aplicação de cores e iluminação;

7.3. Ferramentas e materiais utilizadas na montagem das vitrines.

7.4. Marketing sensorial e psicologia das cores

7.5 Estudo do *layout* de loja

Bibliografia básica

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de vendas: uma abordagem introdutória**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

E CASTRO, Luciano Thomé; NEVES, Marcos Fava. **Administração de vendas: planejamento, estratégia e gestão**. [S.l.]: Atlas, 2018.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de vendas**. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

Bibliografia complementar

ALMEIDA, Adiel Teixeira; MORAIS, Danielle Costa. **Decisão em grupo e negociação: métodos e aplicações**. [S.l.]: Interciência, 2021.

BUSATTO, Cléo. **Como vender bem**. 1. ed. São Paulo: Vozes, 2017. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 22 abr. 2024.

DAYCHOUM, Merhi. **Negociação: conceitos e técnicas**. 1. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2016. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 22 abr. 2024.

MCDONALD, Malcolm; ROGERS, Beth. **KAM — key account management: como gerenciar os clientes estratégicos da sua empresa para vender mais e melhor**. 1. ed. Jaraguá do Sul: Autêntica Business, 2019. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 22 abr. 2024.

MOLA, Jeferson. **Negócio fechado!: as habilidades comportamentais e o sucesso das negociações**. São Paulo: Trevisan, 2018. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 22 abr. 2024.



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

URY, William. **Supere O Não: Como negociar com pessoas difíceis**. São Paulo: Benvirá, 2019.