***Ficha de avaliação formativa***

**Nome: Joao Lino Total pontos: 100**

**Data: 07 /11 /2022**

**1 – Quando se efectua uma chamada de vendas, o vendedor, deve guiar e direcionar a conversa com o objectivo de efectivar a venda. Quais os passos que este deve seguir? Explique-os. (15 pontos)**

**-** O primeiro passo será a identificação da empresa, depois de identificada a empresa temos de criar um bom relacionamento com o cliente. Após o bom relacionamento efetuado o próximo passo é fazer um comentário de interesse assim como ressaltar as vantagens ou benefícios do produto. Em caso de objeções temos de superar as mesmas de modo a fechar a venda. Por último lugar devemos agradecer.

**2 – Como se deve lidar com as objecções? Descreva os passos e dê exemplos. (15 pontos)**

- As objeções são superadas colocando a atenção nos benefícios do produto (ACE).

Os passos são:

Aceitar a objeção

Entender a objeção

Responder á objeção

Reforçar as vantagens e benefícios

**3 - Apesar de haver um grande numero de objecções, podemos agrupa-las e grandes grupos. Diga como as podemos agrupar e descreva como se deve abordar cada tipo de objecção. (15 pontos)**

-Podemos agrupar na base do Preço, Tempo, Produto e Concorrência.

Preço – Comparação

Tempo – Compensação

Produto – Vantagens

Concorrência - Casos passados

**4 - Se o preço for uma objecção a culpa é do vendedor. Comente a afirmação. (15 pontos)**

- É culpa do vendedor uma vez que não conseguiu ultrapassar a objeção do preço. Deveria se ter focado nas vantagens do produto, por exemplo: qualidade, material, forma de construção.

**5 - Ao criamos um conflito, ganhamos a guerra, mas perdemos a venda! Comente a afirmação. (15 pontos)**

- Ao criar um conflito , mesmo tendo razão o vendedor não ganha com isso. O objetivo do mesmo é efetuar a venda e não ter razão num possível conflito que criou para ganhar um ponto de vista.

**6 - Um vendedor que não feche é um mero conversador. Comente a afirmação. (25 pontos)**

- Um vendedor é um profissional de vendas. Se não conseguir atingir o objetivo esteve apenas a falar e a gastar o tempo da empresa. Ao não vender não contribui em nada para os lucros da empresa, apenas esteve a falar .