
Disciplina: Relações Humanas e Atendimento ao Público	
Vigência: 2022/2	PERÍODO LETIVO: 2 trimestre
Carga horária Total: 40h	Código:
<ul style="list-style-type: none">• Ementa: Abordagem prática e objetiva sobre as atividades que formam um bom vendedor. Buscando a compreensão da importância do atendimento no processo de vendas, as atividades e o papel do vendedor, as possibilidades e oportunidades dos profissionais de vendas. Desde o entendimento de que tudo começa antes mesmo de atender qualquer cliente, passando por pontos que potencializam as chances de obter sucesso nas negociações. Cuidados e gestão profissional e pessoal.	

Conteúdos

UNIDADE I – Introdução a Atividade de Vendas

- 1.1. Iniciando a Vender;
- 1.2. Atribuições e Atividades Profissionais;
- 1.3. Características e os Diferentes Perfis de Vendedores;

UNIDADE II – Trabalhando com Vendas

- 2.1. A Constante Necessidade de Atualização;
- 2.2. A Importância da Informação nas Vendas;
- 2.3. Valorize a Sua Marca;

UNIDADE III – Atendendo Clientes

- 3.1. Começando com o Básico;
- 3.2. Estratégias de Sucesso;
- 3.3. Fechamento de Vendas e suas Dificuldades;

UNIDADE IV – Venda é Relacionamento

- 4.1 Construindo Relacionamentos com Clientes
 - 4.2 Manutenção e Controle das Relações Comerciais;
 - 4.3 Fidelização, o Segredo da Constância em Vendas;
-

Bibliografia

STURBELLE, Vagner Leal. Atenda Bem, Venda! 15 dicas para tornar seu Processo de Vendas mais simples. EDITORA UICLAP, 2021.

BAPTISTA, José Ricardo. Relacionamento com Clientes. EDITORA FAEL, 2018.

ASH, Mary Kay. Mary Kay Way. O estilo de liderança de uma das maiores empreendedoras norte-americanas. EDITORA CLA, 1984.

Bibliografia Complementar

CARNEGIE, Dale. Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas. EDITORA COMPANHIA, 2016.

CIALDINI, Robert B. Pré-Suasão. A Influência começa antes mesmo da primeira palavra. EDITORA SEXTANTE, 2017.
