

Técnico de Vendas

O que faz?

- Estudar os produtos e/ou serviços da empresa, caracterizar o tipo de clientes e recolher informação sobre a concorrência e o mercado em geral, de forma a responder adequadamente às necessidades dos clientes.
- Preparar ações de venda, em função dos objetivos e da política da empresa.
 - Analisar informação sobre os clientes, procurando caracterizar o seu perfil e detetar as suas necessidades e motivações para a compra;
 - Preparar as visitas a efetuar, o itinerário de deslocação, os objetivos das mesmas e o portfólio de produtos a apresentar.
- Promover e efetuar a venda de produtos e/ou serviços junto dos clientes, tendo em vista a satisfação das suas necessidades.
 - Apresentar o produto e/ou serviço, referindo as suas vantagens e características, demonstrando quando necessário as potencialidades do mesmo e informando sobre o serviço pós-venda;
 - Negociar preços, modalidades de pagamento e condições de venda dos produtos e/ou serviços em função de parâmetros pré-estabelecidos;
 - Registar a encomenda, formalizar o contrato quando necessário, transmitir a encomenda efetuada pelos clientes aos serviços competentes e assegurar que tudo decorrerá conforme o acordado com o cliente.
- Assegurar o serviço de apoio ao cliente.
 - Colaborar com o cliente no merchandising, dando sugestões sobre a exposição dos produtos, com vista à otimização da sua venda;
 - Manter o cliente informado e prestar esclarecimentos, nomeadamente, sobre o serviço pós-venda, novos produtos e promoções, procurando a resolução de problemas e a fidelização do cliente.
- Organizar a informação decorrente da sua atividade.
 - Elaborar relatório de visita, segundo as normas da empresa, identificando o cliente, o motivo e o resultado da mesma, e preencher a documentação administrativa referente à deslocação;
 - Organizar e gerir os ficheiros dos clientes de modo a manter atualizada a informação sobre os resultados da sua atividade.
- Colaborar na angariação de novos clientes, identificando e localizando potenciais clientes e oportunidades de negócio, transmitindo esta informação à empresa.

Que competências tem?

- Conhecimentos
 - Conhecimentos de língua portuguesa.
 - Conhecimentos de língua inglesa adequados à atividade comercial.
 - Noções de língua francesa ou outra língua estrangeira adequadas à atividade comercial.
 - Conhecimentos sobre o setor do comércio.
 - Conhecimentos sobre a atividade e funcionamento comercial das empresas.

- Conhecimentos de informática enquanto utilizador, nomeadamente, de equipamentos e aplicações informáticas específicas da área comercial.
- Conhecimentos de organização do trabalho, nomeadamente organização e comunicação na empresa e planificação, adaptação e controlo do trabalho.
- Conhecimentos de análise de mercado.
- Conhecimentos de marketing.
- Conhecimentos de merchandising.
- Noções de logística, nomeadamente de gestão de stocks e aprovisionamento.
- Noções de comunicação, promoção e animação do ponto de venda.
- Conhecimentos aprofundados de venda.
- Conhecimentos de técnicas de negociação.
- Conhecimentos de técnicas de argumentação.
- Noções de relacionamento interpessoal nomeadamente as que visam ultrapassar as situações de conflito.
- Conhecimentos de segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional.
- Noções de legislação comercial.
- Noções de legislação laboral.
- Conhecimentos da tipologia e do preenchimento de documentação comercial relativa ao processo de venda.
- Conhecimentos de cálculo comercial.
- Conhecimentos sobre os produtos, suas características, finalidades, modos de utilização, especificações e critérios de classificação.
- Conhecimentos sobre manuseamento, armazenamento e conservação de produtos.
- Aptidões
 - Aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da atividade comercial.
 - Identificar as características, finalidades, modos de utilização, especificações e critérios de classificação dos produtos e/ou serviços do ramo em que atua.
 - Identificar o tipo de cliente e de mercado em que a empresa atua, através da observação direta ou por consulta a várias fontes.
 - Utilizar as técnicas de análise de mercado na recolha de informação sobre a concorrência e sua atuação.
 - Identificar e utilizar informação sobre os mercados, produtos e/ou serviços e atuação da concorrência.
 - Identificar as necessidades e motivações dos clientes para a compra.
 - Identificar os diferentes tipos de documentos comerciais e utilizar os relativos à sua atividade profissional.
 - Interpretar listagens de produtos e/ou serviços, os respetivos preços e outra documentação respeitante à atividade comercial.
 - Utilizar as Tecnologias de Informação e Comunicação necessárias ao desenvolvimento da sua atividade profissional.
 - Utilizar as técnicas de venda, na promoção e comercialização de produtos e/ou serviços.
 - Utilizar as técnicas de argumentação e negociação com vista à concretização da venda dos produtos e/ou serviços.
 - Aplicar as competências linguísticas na comunicação em língua portuguesa.
 - Aplicar as competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e francesa ou outra língua estrangeira adequadas à atividade comercial.

- Identificar e localizar potenciais clientes e oportunidades de negócio na sua área de intervenção.
- Aplicar as operações de cálculo comercial no processamento da venda de produtos e/ou serviços.
- Utilizar as técnicas de organização e exposição para aconselhamento dos clientes na apresentação de produtos e/ou serviços.
- Identificar as características do funcionamento do armazém e respetiva logística.
- Aconselhar o cliente sobre as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes aos produtos comercializados.
- Aplicar as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à sua atividade profissional.
- Atitudes
 - Gerir o tempo em função do plano de trabalho.
 - Adaptar-se a diferentes situações e contextos.
 - Demonstrar disponibilidade e cortesia no relacionamento com interlocutores diferenciados.
 - Demonstrar capacidade de persuasão junto dos clientes.
 - Adaptar a linguagem às características dos interlocutores.
 - Integrar as normas de segurança, higiene e saúde da atividade comercial e as respeitantes aos produtos comercializados, no exercício da sua atividade profissional.
 - Demonstrar disponibilidade para a inovação e para a aprendizagem ao longo da vida.
 - Tomar a iniciativa na resolução de problemas.