 <p>IPG Politécnico da Guarda Escola Superior de Tecnologia e Gestão</p>	GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR	MODELO PED.008.02
--	--	--------------------------

Curso	Marketing				Ano letivo		2018/2019	
Unidade Curricular	Gestão de Vendas				ECTS		6	
Regime	Obrigatório							
Ano	2º	Semestre	2º sem		Horas de trabalho globais			
Docente (s)	Dina Teixeira				Total	168	Contacto	116
Coordenador de área	Amândio Baia							

GFUC Previsto

1. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

Proporcionar os métodos e as técnicas necessárias à execução das funções de um vendedor. Habilitar os alunos para a organização, planeamento e avaliação de uma força de vendas numa empresa.

- Pretende-se que o aluno fique a conhecer as interligações entre as Vendas e o Marketing;
- Pretende-se que o aluno saiba como desempenhar a função de um vendedor;
- Pretende-se dar a conhecer ao aluno todas as atividades necessárias a desenvolver por um gestor de vendas.

2. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. A venda e a sua gestão
 - 1.1 A natureza do processo de venda
 - 1.2 Evolução da gestão das vendas
 - 1.3 A gestão das vendas no marketing
2. A função do vendedor
 - 2.1 A preparação da venda
 - 2.1.1 A prospeção de mercado: conceito, métodos de tratamento de informação
 - 2.1.2 Planeamento do contacto com o cliente
 - 2.2 A apresentação da venda
 - 2.2.1 Características da apresentação da venda
 - 2.2.2 Tipos de apresentações da venda
 - 2.2.3 Princípios de comunicações eficazes
 - 2.2.4 Princípios éticos da venda
 - 2.3 A finalização da venda
 - 2.3.1 Técnicas de finalização da venda
 - 2.3.2 Dificuldades de finalização da venda
 - 2.4 Após venda
 - 2.4.1 Técnicas e procedimentos para após venda
 - 2.4.2 Problemas após a venda
 - 2.4.3 Lidar com reclamações de clientes
 - 2.4.4 Desenvolver relações com clientes
3. A gestão da força de vendas
 - 3.1 A organização de uma força de vendas
 - 3.1.1 Princípios da estrutura organizacional
 - 3.1.2 Organização da equipa de vendas e definição de objetivos

- 3.2 A liderança de uma força de vendas
 - 3.2.1 Características da liderança de uma equipa de vendas
- 3.3 A motivação da força de vendas
 - 3.3.1 Aplicação das técnicas de motivação a uma equipa de vendas
- 3.4 O recrutamento e seleção da força de vendas
 - 3.4.1 Aplicação das técnicas de recrutamento e seleção na construção de uma equipa de vendas
- 3.5 A formação da força de vendas
 - 3.5.1 Revisão sobre a aprendizagem e o processo de sociabilização
 - 3.5.2 Perspetivas de formação da força de vendas
- 3.6 A remuneração da força de vendas
 - 3.6.1 A definição do sistema de remuneração e benefícios alternativos de uma força de vendas
- 3.7 A avaliação de desempenho da força de vendas
 - 3.7.1 O processo de avaliação de desempenho de um vendedor

3. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DOS CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS COM OS OBJETIVOS DA UC

Esta unidade curricular, através dos conteúdos programáticos desenvolvidos, visa contribuir para a formação integral do aluno como pessoa e futuro profissional das vendas. Para tal, o conteúdo programático ajuda à formação e preparação dos alunos sensibilizando-os para a necessidade do saber ser e do saber fazer, no domínio das vendas. No final, o aluno deverá ser capaz, de forma autónoma, poder vir a participar e desenvolver a sua atividade nomeadamente ao nível da preparação da venda, da apresentação da venda, da finalização da venda, do após venda, e da gestão da força de vendas.

4. BIBLIOGRAFIA PRINCIPAL


Jobber, David e Lancaster, Geoff (2006), Selling and Sales Management. Prentice Hall.
Nonan, Chris (1998). Sales Management. Butterworth-Heinemann.
Rodrigues, Dário (1999), Gestão de Vendas na Óptica do Marketing. Edições Sílabo.
Serra, Elisabeth (2012), Direção e Gestão da Força de Vendas. Vida Económica.
Spiro, Rossan, Rich, Gregory e Stanton, William (2009), Gestão da Força de Vendas. McGraw-Hill.

5. METODOLOGIAS DE ENSINO (REGRAS DE AVALIAÇÃO)

Método expositivo teórico-prático com utilização de meios audiovisuais; Estudos de casos; Debate; Disponibilização de conteúdos em e-learning; Ferramentas de trabalho colaborativo; Sessões de colaboração periódica ou Orientação Tutorial.

Metodologias de Avaliação:

Avaliação contínua (Frequência) - o estudante obtém aprovação quando a média ponderada dos trabalhos práticos (cada uma ponderação de 40%) e de uma frequência (com ponderação de 60%), realizada em data fixada pela Direção da ESTG, for igual ou superior a dez (10) valores, numa escala inteira entre zero e vinte, sendo dispensado de exame.

 <p>IPG Politécnico da Guarda Escola Superior de Tecnologia e Gestão</p>	<p>GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR</p>	<p>MODELO PED.008.02</p>
--	---	-------------------------------------

Avaliação final: o estudante que não tenha obtido aproveitamento na avaliação contínua da unidade curricular ou não a tenha realizado, obtém aprovação quando a classificação do exame seja igual ou superior a dez (10) valores, numa escala inteira entre zero e vinte, em datas fixadas pela Direção da ESTG.

6. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DAS METODOLOGIAS DE ENSINO COM OS OBJETIVOS DA UNIDADE CURRICULAR

Para se atingirem os objetivos propostos a metodologia de ensino na unidade curricular assenta em princípios de formação teórico-prática. Os métodos e técnicas pedagógicas a aplicar durante as sessões serão o método afirmativo, com interligação entre a técnica expositiva e demonstrativa, cabendo ao professor a responsabilidade do reforço da aprendizagem e da coordenação das diversas ações e tarefas de simulação da técnica operacional e profissional.

7. REGIME DE ASSIDUIDADE

Não aplicável

8. CONTATOS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Docente: Dina Teixeira (dteixeira@ipg.pt); Telefone: 271220120; Gabinete: 37 Voip 1237

Coordenador da Área Científica: Amândio Baia (baia@ipg.pt), Telef: + 351 271 220 120 (Gab. 41)

9. OUTROS

Não aplicável.

Data: 21 de janeiro de 2019

Coordenador da área científica

(Prof. Coordenador Amândio Baia)

O docente

(Dina Teixeira)