

# Curso Técnicas de Vendas Natura

## Objetivo do curso

Levar as consultoras e consultores a:

- ⇒ Conhecer como funciona a venda por relações.
- ⇒ Refletir sobre formas de promover o atendimento personalizado ao cliente.
- ⇒ Refletir sobre a organização e administração do próprio negócio.
- ⇒ Conhecer os recursos oferecidos pela Natura para dinamizar as vendas.



## Conteúdo do curso:

- ⇒ Formação da Carteira de clientes
- ⇒ Atendimento Personalizado
- ⇒ Administração do Negócio



# 4 linhas de discurso interrelacionadas



# Fabíola

## Consultora Natura



A Fabíola é uma personagem criada para situações de treinamento. Ela representa uma Consultora experiente.

Vivenciar estas situações é uma estratégia para discutir e pensar sobre questões importantes relacionadas ao atendimento personalizado.



# História Virtual

- ⇒ Acompanha o ciclo da venda por relações.
- ⇒ Cria aplicações práticas das orientações da empresa.
- ⇒ Cria situações que permitem a identificação do leitor com o contexto dos personagens.
- ⇒ Valoriza o atendimento personalizado.
- ⇒ Mostra na prática como administrar o negócio.



As histórias refletem a seqüência de momentos do processo da venda por relações:

- Pré-venda
- Venda
- Pedido Natura
- Entrega e Pós-venda.



Em cada etapa, vários elementos são abordados:

- ⇒ uso de materiais de apoio à revenda,
- ⇒ recursos para fidelização dos clientes,
- ⇒ recursos para administração do negócio,
- ⇒ recursos para ampliação da carteira de clientes,
- ⇒ planejamento e metas de consultoria,
- ⇒ importância do conhecimento dos produtos.



# Estrutura do curso em 7 momentos

**Momento 1:** Apresentação

**Momento 2:** Vídeo de Boas-Vindas.

**Momento 3:** Situações práticas de consultoria - dramatização e discussão de casos de consultoria.

**Momento 4:** atividade “Consultoria Natura com Sucesso”.

**Momento 5:** Administração do Negócio.

**Momento 6:** Momento de Reflexão

**Momento 7:** Avaliação.





# Momento 1: Apresentação

## Objetivo:

Dar oportunidade de cada participante se expressar e se sentir integrante do grupo e permitir que você Promotora tenha uma visão do grupo com que vai trabalhar.



# Momento 2: Vídeo de Boas Vindas

Objetivo:

Encantar a Consultora, fazendo com que conheça a Natura e se sinta parte dela.



# Momento 3: Situações Práticas de Consultoria

## Objetivo:

Vivenciar através de dramatizações alguns exemplos do cotidiano da Consultora Fabíola.

As histórias são simulações de fatos que serão úteis para o dia a dia da Consultora.



# Momento 4: “Consultoria Natura com Sucesso”

## Objetivo:

Conhecer as orientações da Natura sobre o atendimento personalizado e ter oportunidade de discutir estratégias de venda com os outros participantes.



# Momento 5: Administração do Negócio

Objetivo:

Conhecer como a Consultora administra seu negócio e como calcula seu lucro.



# Momento 6: Reflexão

## Objetivo:

### Apresentar:

- ⇒ uma conclusão, projetando as transparências com destaque dos principais pontos que foram discutidos durante as atividades práticas,
- ⇒ outras informações que considerar pertinentes
- ⇒ e respostas a perguntas.



# Momento 7: Avaliação e Certificados

Objetivo dos questionários:

- ⇒ conhecer a opinião dos participantes sobre o curso
- ⇒ verificar aquisição de conhecimentos
- ⇒ conhecer melhor as Consultoras

