

## SOBRE ESTA PROFISSÃO

O Técnico em Atendimento e Vendas é um profissional apto a atuar na constituição de seus próprios empreendimentos, trabalhando de forma autônoma.

## CONTEÚDO

### 01- MÓDULO I - TÉCNICO EM VENDAS - - INTRODUÇÃO AO EAD

Olá! Seja bem-vindo (a)! Você já estudou a distância? Se esta é a sua primeira experiência, espero que esteja muito animado (a)! Estamos aqui para te ajudar nessa jornada. Nesta unidade você vai conhecer tudo o que precisa para iniciar os estudos nessa modalidade. Veremos um pouco da história da educação a distância no Brasil, conceitos básicos e alguns recursos importantes que estão presentes no ambiente virtual de aprendizagem - e fora dele também. Além disso, você terá dicas de como gerenciar seus estudos, habilidade importante que precisará desenvolver a partir de agora. Vamos começar?

### 02- MÓDULO I - TÉCNICO EM VENDAS - - GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Gestão de Recursos Humanos, Gestão de Pessoas ou Administração de Recursos Humanos é a aplicação de um conjunto de conhecimentos e técnicas administrativas especializadas no gerenciamento das relações das pessoas com as organizações, com o objetivo de atingir os objetivos organizacionais, bem como proporcionar a satisfação e a realização das pessoas envolvidas.

### 03- MÓDULO I - TÉCNICO EM VENDAS - - FUNDAMENTOS DA ADMINISTRAÇÃO

O ambiente organizacional. Estrutura organizacional. Gestão de pessoas: o papel das pessoas nas empresas. A função do planejamento nas empresas. Diferenças entre os níveis de planejamento. Aspectos conceituais de empreendedorismo. Características dos empreendedores e desenvolvimento de negócios. Questões contemporâneas da gestão organizacional.

### 04- MÓDULO I - TÉCNICO EM VENDAS - - ORGANIZAÇÃO, SISTEMAS E MÉTODOS

Sistemas. Empresa como sistema. Sistemas administrativos: análise e planejamento. Técnicas e instrumentos de análise. Análise crítica e inovação. Avaliação de sistemas. Interface entre trabalho do analista de organização e métodos. Estruturas organizacionais. Normalização e Elaboração de Normas e Manuais.

### 05- MÓDULO I - TÉCNICO EM VENDAS - - EMPREENDEDORISMO

Empreendedorismo é o processo de iniciativa de implementar novos negócios ou mudanças em empresas já existentes. É um termo muito usado no âmbito empresarial e muitas vezes está relacionado com a criação de empresas ou produtos novos, normalmente envolvendo inovações e riscos.

### 06- MÓDULO I - TÉCNICO EM VENDAS - - MARKETING DIGITAL

Com a graduação em Marketing Digital, o aluno irá desenvolver habilidades comerciais para o crescimento local, regional ou ainda global de negócios. Poderá contribuir para o desenvolvimento de habilidades de gerenciamento e planejamento estratégico sobre produtos e serviços.

## 07 - MÓDULO I - TÉCNICO EM VENDAS - - ATENDIMENTO AO CLIENTE

Aprimore a comunicação interpessoal, visando a excelência no atendimento aos clientes, fornecedores e companheiros de trabalho, aumentando a competitividade no mercado de trabalho. Seja capaz de prestar um atendimento ao público de qualidade, adotando procedimentos adequados a boa comunicação e orientação técnica específica dos serviços.

## 08 - MÓDULO I - TÉCNICO EM VENDAS - - GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS

Gestão de Recursos Humanos, Gestão de Pessoas ou Administração de Recursos Humanos é a aplicação de um conjunto de conhecimentos e técnicas administrativas especializadas no gerenciamento das relações das pessoas com as organizações, com o objetivo de atingir os objetivos organizacionais, bem como proporcionar a satisfação e a realização das pessoas envolvidas.

## 09 - MÓDULO II - TÉCNICO EM VENDAS - - COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

Comunicação gerencial; Comunicação administrativa; Comunicação social; Comunicação interna e a comunicação externa; Etiqueta Empresarial: Ética Empresarial; Marketing pessoal; Comunicação Gerencial e Administrativa. Estratégia de elaboração de procedimentos; Estratégia de comunicação visual; Regulamentos e procedimentos.

## 10 - MÓDULO II - TÉCNICO EM VENDAS - - ORATÓRIA

Saber falar em público é um diferencial para o sucesso, porém muitas pessoas perdem oportunidades por medo, por sentir o coração acelerado quando são o centro das atenções, por serem críticos demais consigo mesmos, por entrarem em sofrimento antecipado quando têm alguma apresentação ou por acharem que não levam jeito.

## 11 - MÓDULO II - TÉCNICO EM VENDAS - - LOGÍSTICA EMPRESARIAL

Visão Estratégica da Logística. Canais de Distribuição de Produtos. Distribuição Física de Produtos. Nível de Serviço ao Cliente. Gestão de Transportes. Gestão de Armazenagem. Gestão de Estoques. Gestão de Custos (inclusive ABC e ABM) na Logística de Distribuição de Produtos. Tecnologia da Informação (TI) aplicada à Logística de Distribuição de Produtos. Logística Reversa de Produtos & Embalagens.

## 12 - MÓDULO II - TÉCNICO EM VENDAS - - GESTÃO DE CUSTOS contabilidade de custos, a

contabilidade financeira e a contabilidade gerencial; terminologia contábil básica; princípios contábeis aplicados a custos; algumas classificações e nomenclaturas de custos; custeio por absorção; critérios de rateio dos custos indiretos; materiais diretos; mão-de-obra direta.

## 13 - MÓDULO II - TÉCNICO EM VENDAS - - TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

Como diagnosticar problemas. Transformar as informações e dados coletados em instrumentos para tomada de decisões. Metodologias para resolução de tomadas de decisões. Estilos de negociação de conflitos. Negociação como processo. Técnicas de negociação através da simulação e do estudo de casos. Estudo e compreensão das Técnicas de Negociação, da política de gestão comercial das empresas. Princípios e conceitos básicos do Sistema de Informação mercadológica. Conceitos básicos

sobre E-commerce e e-Business. Terminologia específica de informação voltada ao varejo eletrônico. O comércio eletrônico. O mercado virtual. O impacto da internet sobre as estratégias de negócio.

## **14**- MÓDULO II - TÉCNICO EM VENDAS - - GESTÃO DE PROJETOS

Contexto da gerência de projetos nas organizações. Coordenação das atividades do projeto e Gerência do escopo do Projeto Processos de gestão do tempo no contexto do projeto. Mapeamento dos custos do projeto e Gerência da qualidade do projeto Dimensionado os Recursos Humanos do projeto. Gerência dos riscos do projeto e Gerência das aquisições do projeto.

## **15**- MÓDULO II - TÉCNICO EM VENDAS - - ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Informação gerencial. Tipos e usos de informação. Tratamento das informações versus atividades fins. Sistemas de apoio à decisão. Tópicos em gerenciamento dos sistemas: integração, segurança, controle. Uso estratégico da tecnologia da informação nas pequenas e médias organizações. Administração estratégica da informação. Aplicação da tecnologia da informação nas diversas áreas da empresa para obtenção de vantagens competitivas.

## **16**- MÓDULO III - TÉCNICO EM VENDAS - NEGOCIAÇÃO COMERCIAL E COMÉRCIO ELETRÔNICO

Como diagnosticar problemas. Transformar as informações e dados coletados em instrumentos para tomada de decisões. Metodologias para resolução de tomadas de decisões. Estilos de negociação de conflitos. Negociação como processo. Técnicas de negociação através da simulação e do estudo de casos. Estudo e compreensão das Técnicas de Negociação, da política de gestão comercial das empresas. Princípios e conceitos básicos do Sistema de Informação mercadológica. Conceitos básicos sobre E-commerce e e-Business. Terminologia específica de informação voltada ao varejo eletrônico. O comércio eletrônico. O mercado virtual. O impacto da internet sobre as estratégias de negócio.

## **17**- MÓDULO III - TÉCNICO EM VENDAS - -MARKETING DE SERVIÇOS E DO VAREJO

Marketing de varejo é o conjunto de atividades realizadas para gerar interesse das pessoas e, conseqüentemente, converter em vendas.

## **18**- MÓDULO III - TÉCNICO EM VENDAS - - GESTÃO DE COMPRAS Objetivos - Examinar os

principais fatores que moldam o desenvolvimento da função compras e da negociação, levando em consideração a mudança de uma abordagem ganha-perde entre fornecedor e comprador para uma baseada em benefício mútuo - ganha-ganha; - Capacitar o profissional a coletar, organizar, analisar dados, e sugerir melhorias no processo de aquisição de materiais.

## **19**- MÓDULO III - TÉCNICO EM VENDAS - - TÉCNICAS DE VENDASO curso dará dicas aplicáveis

para o dia a dia do vendedor, que contribuirão para o fechamento das vendas.

## **20**- MÓDULO III - TÉCNICO EM VENDAS - TÉCNICAS DE ATENDIMENTO EM HELPDESK

O serviço de help desk centraliza o recebimento das solicitações dos clientes, o que facilita as respostas e resolução dos problemas. O solucionador consegue resolver o problema do cliente fornecendo informações e esclarecimentos, sendo essa a parte mais fácil e prática do help desk.

## 21- MÓDULO IV - TÉCNICO EM VENDAS - - TELEMARKETING

Aprimore a comunicação interpessoal, visando a excelência no atendimento aos clientes, fornecedores e companheiros de trabalho, aumentando a competitividade no mercado de trabalho. Seja capaz de prestar um atendimento ao público de qualidade, adotando procedimentos adequados a boa comunicação e orientação técnica específica dos serviços.

22- MÓDULO IV - TÉCNICO EM VENDAS - -ANÁLISE DE MERCADO A presente unidade tem por objetivo apresentar uma visão geral dos últimos anos do mercado, destacando seus conceitos e características, tendo como finalidade a verificação de seus comportamentos, mudanças e tendências. Em seguida, contextualizamos a Análise de Mercado, apresentando também algumas ferramentas necessárias. Segue-se o contexto de profissionalização atual que o mercado vem sofrendo nos últimos 20 anos e, por fim, os principais desafios e as implicações para os dias de hoje, nos contextos das cidades, campo e indústria. É importante destacar que a análise de tendências e comportamentos de um determinado nicho de mercado muitas vezes desperta em nós uma postura empreendedora, o que é muito salutar.

## 23- MÓDULO IV - TÉCNICO EM VENDAS - MÉTRICAS DO MARKETING

Métricas de marketing são indicadores utilizados para medir os resultados das ações e campanhas implementadas nos canais de marketing. Acompanhando as principais delas - que vão do número de visitantes até o volume de vendas - você consegue identificar o impacto das suas estratégias nos resultados finais da sua empresa.

## 24- MÓDULO IV - TÉCNICO EM VENDAS - GESTÃO DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

Apresentar os conceitos gerais e básicos, relacionados à gestão da inovação tecnológica; evolução da inovação e seus fundamentos tecnológicos; modelos de inovação tecnológica. A tecnologia como fonte de competitividade; gestão da propriedade industrial; incentivos governamentais à inovação tecnológica e prospecção tecnológica.

## 25- MÓDULO IV - TÉCNICO EM VENDAS - ORIENTAÇÕES DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO

Investigação e análise do processo educativo na prática pedagógica, vivenciados nos estágios supervisionados em Atividades orientadas e supervisionadas no Ensino Normal. Projetos de aprendizagem colaborativa, problematização da realidade, Desenvolvimento de projetos envolvendo problemas da escola e da comunidade abordando os temas transversais. Avaliação das práticas educativas. Autoavaliação e análise crítica do trabalho pedagógico. Relatório final sobre a participação nas práticas pedagógicas, sobre supervisão docente.

### + VANTAGENS

#### **Aulas 100% on-line**

Você faz seu curso online em qualquer horário e em qualquer lugar.

**Relatório de aproveitamento**

Você tem acesso ao relatório de aproveitamento dos cursos contratados e pode acompanhar o seu rendimento direto no painel de controle.

**Certificado válido em todo Brasil**

O processo de certificação do curso é simples, dinâmico e com número de registro. O certificado pode ser consultado on-line, através do site [www.vejameucertificado.com.br](http://www.vejameucertificado.com.br).

**Acesso ao curso**

Você tem um prazo de acesso flexível contratado a partir da ativação da chave, prazo equivalente ao número máximo de parcelas do curso.

**Carga horária dos cursos**

Os cursos possuem uma carga horária estimada que permite o aluno assistir os vídeos e materiais complementares, fazer os exercícios e demais atividades com tranquilidade. Todavia, em detrimento de eventual conhecimento prévio do assunto, o aluno poderá concluir em tempo inferior, normalmente em até 1/3 da carga horária prevista, mesmo assim, em seu certificado será registrado a carga horária prevista de cada curso.