

Analytics & Business Intelligence

Fundamentos da gestão de dados, arquitetura de soluções analíticas, métodos e técnicas voltadas para analytics e business intelligence. Ferramentas de analytics e business intelligence.

Cálculo Financeiro

Taxas de juros, inflação, taxa selic. Fundamentos de Cálculo Financeiro. Valor do dinheiro no tempo: juros simples e compostos. Juros e descontos comercial e racional. Juros compostos e equivalência de taxa. Séries de pagamentos. Sistemas de amortização de dívidas.

Contratos Comerciais

Análise, composição e interpretação de contratos de prestação de serviços e produtos. Certificação digital, contratos inteligentes, contratos de adesão. Código de Defesa do Consumidor e contratos empresariais. Contratos de colaboração: representação comercial, agência e distribuição. Contrato de franquia, contrato de shopping Center e outros contratos atípicos.

Customer Centricity

Fundamentos de marketing de relacionamento: conceito, premissas e fatores críticos de sucesso. Relacionamento com os stakeholders estratégicos. Construção; percepção e inovação de valor. Satisfação x lealdade. Lealdade x rentabilidade. Dimensões da lealdade; Escala de lealdade. Cliente de maior valor (CMV) x clientes de maior potencial (CMP) x clientes de valor estratégico (CVE) x clientes migrantes x clientes below zero (BZ). Marketing de relacionamento e a construção da intimidade com o cliente: a busca do valor; proposta e posicionamento e percepção de valor. Filosofia do CRM - Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente: conceito, fundamentos, fases, objetivos, benefícios e etapas para implementação. CRM B2B e B2C. CRM Social. Experiência do cliente. CX. Mapa da experiência.

Gestão de custos e Formação de Preços

Componentes de custo para a formação do preço de venda. Diferença entre custos e despesas. Custos fixos, variáveis, diretos e indiretos e o impacto na formação dos preços. Métodos de formação de preço (Margem de contribuição, Markup, Rateio de custo, Pesquisa de Preços, e Fórmula baseada no lucro). Análise do ponto de equilíbrio. Efeitos dos salários, tributos, provisões, encargos sociais e benefícios sobre custos e preços.

Gestão do Tempo, Produtividade e Bem-Estar Organizacional

Entender como o ser humano funciona nos aspectos comportamentais e cognitivos. Como a revolução cognitiva e Inteligência social influenciam nosso comportamento. Aliar a competência técnica com a competência comportamental para mais oportunidades de sucesso. Criar seu Método próprio de Produtividade Inteligente, instalar o hábito de realizar seus objetivos e metas de forma ordenada. Gerenciar equipes através da experiência do colaborador e felicidade corporativa, aprendendo como aumentar o engajamento, produtividade e bem-estar das equipes no ambiente empresarial. Aprender a gerenciar o tempo e ser produtivo a partir de um propósito, objetivos, gestão de tarefas e prioridades. Gerenciando seu tempo no agora, no dia na semana, no mês e no ano.

Liderança e Desenvolvimento de Equipes de Alta Performance

Liderança: conceitos e principais teorias. Liderança em Grupos e Equipes de Trabalho. Ferramentas estratégias de gestão. Competências do líder e de equipes de alta performance.

Marketing na Era Digital

Fundamentos e evolução do marketing, estratégias e táticas de marketing aplicadas ao mercado digital, mobile marketing e inbound Marketing.

Neurovendas e Comportamento do Consumidor

Neurovendas definição. As neurovendas versus as vendas tradicionais. Neurociências para as vendas. Estrutura de um discurso de neurovendas. A entrega de valor antes da venda. O processo de decisão de compra. Gatilhos mentais como ferramentas de vendas A Biologia do comportamento cliente. Estrutura do comportamento de compra. Fatores de influência do comportamento.

Pensamento Estratégico

Escolas estratégicas e suas principais abordagens. Formação do pensamento estratégico. Pensamento estratégico x planejamento estratégico. Pensamento estratégico flexível. Compreensão das relações entre os contextos internos e externos da empresa. Maturidade estratégica na organização. Execução x estratégia. Pensamento sistêmico. Intenção estratégica. Posicionamento estratégico. Avaliação de cenários. Diferenciação estratégica. Alianças estratégicas. Administração estratégica.

Planejamento de Vendas

Definição, teoria e práticas de vendas. Funções e atividades do gerente de vendas. Perfil e habilidades do profissional de vendas. Planejamento, desenvolvimento, direcionamento e força de vendas. Motivação da equipe de vendas. Comissão de vendas e definição de metas. Relatórios comerciais. A tecnologia e a administração de vendas. Promoção de vendas. Merchandising.

Projeção de Vendas e Orçamento

Orçamento: conceito e aplicações. Tipos de orçamento. Previsão de vendas e capacidade produtiva. Orçamento de vendas e de custos. Métodos para projeção de vendas. Projeção de vendas com: base histórica, base no mercado, base em ações, base no ponto de equilíbrio. Orçamento de despesas operacionais. Controle orçamentário e medidores de desempenho.

Prospecção e Relacionamento com Clientes

Elaboração de roteiro de estratégias de prospecção e relacionamento. Definição de nicho de mercado a prospectar. Estratégias de prospecção: marketing de conteúdo, marketing digital, promoção de vendas, marketing direto, eventos, parcerias estratégicas, indicações de clientes. Estratégias e indicadores de relacionamento.

Técnicas de Negociação e Gestão de Conflitos

Escolas estratégicas e suas principais abordagens. Formação do pensamento estratégico. Pensamento estratégico x planejamento estratégico. Pensamento estratégico flexível. Compreensão das relações entre os contextos internos e externos da empresa. Maturidade estratégica na organização. Execução x estratégia. Pensamento sistêmico. Intenção estratégica. Posicionamento estratégico. Avaliação de cenários. Diferenciação estratégica. Alianças estratégicas. Administração estratégica.

Vendas Consultivas, Corporativas e Customer Success

Vendas corporativas para as empresas. Venda Consultiva. Venda persuasiva X venda consultiva. Negociações corporativas. Negociações B2B (Business to Business) e Negociações B2G (Business to Government). Gestão das Vendas Corporativas (Key account). Customer Success, conceitos, perfil e habilidade requerida. Diferenças entre Customer Success e Customer Service. Diferenças entre Customer e Customer Experience.