



# Gestão Comercial e Forças de Vendas

## Curso de Estudos Superiores Profissionalizantes (CESP)

Descrição geral

GCV-001

<

Universidade Jean Piaget  
de Cabo Verde  
O Reitor  
WJS



## Índice

<b>1</b>	<b>ENQUADRAMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
2.1	PERFIL DE ENTRADA.....	3
2.2	PERFIL DE SAÍDA.....	3
2.3	CONTINUAÇÃO DE ESTUDOS.....	5
2.4	EMPREGABILIDADE.....	5
<b>3</b>	<b>ORGANIZAÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>PLANO CURRICULAR.....</b>	<b>5</b>
4.1	ÁREAS CIENTÍFICAS.....	5
4.2	ESTRUTURA CURRICULAR.....	6
4.2.1	<i>Primeiro ano.....</i>	<i>6</i>
4.2.2	<i>Segundo ano.....</i>	<i>6</i>
4.3	UNIDADES CURRICULARES.....	7
4.3.1	<i>INF055 - Comércio Digital.....</i>	<i>7</i>
4.3.2	<i>FIL017 - Ética e Deontologia Profissional.....</i>	<i>7</i>
4.3.3	<i>GES757 - Direção de Vendas e Avaliação de Desempenho.....</i>	<i>8</i>
4.3.4	<i>EST750 - Estágio profissional.....</i>	<i>8</i>
4.3.5	<i>SOC113 - Estudos de Opinião e de Mercado.....</i>	<i>9</i>
4.3.6	<i>GES755 - Gestão de Equipas e Coaching.....</i>	<i>9</i>
4.3.7	<i>GES758 - Gestão de Talentos e das Organizações.....</i>	<i>9</i>
4.3.8	<i>GES760 - Gestão do Tempo e Organização do Trabalho.....</i>	<i>10</i>
4.3.9	<i>GES759 - Gestão Estratégica de Vendas.....</i>	<i>10</i>
4.3.10	<i>GES175 – Empreendedorismo e Criação de Negócios.....</i>	<i>11</i>
4.3.11	<i>CCO002 – Inglês I.....</i>	<i>11</i>
4.3.12	<i>GES752 – Introdução à Contabilidade e Fiscalidade.....</i>	<i>12</i>
4.3.13	<i>CCO072 - Técnicas de Negociação e de Mediação Social.....</i>	<i>12</i>
4.3.14	<i>DIR075 – Noções Fundamentais do Direito.....</i>	<i>12</i>
4.3.15	<i>CCO001 - Técnicas de expressão oral e escrita.....</i>	<i>13</i>
4.3.16	<i>GES756 - Técnicas de Venda, Programação Neuro Linguística e Linguagem Corporal 13</i>	
4.3.17	<i>INF756 - Tecnologias de Informação e de Comunicação aplicadas às Vendas.....</i>	<i>14</i>
4.3.18	<i>MEM750 - Projeto.....</i>	<i>14</i>
4.3.19	<i>EST750 - Estágio profissional.....</i>	<i>15</i>
<b>5</b>	<b>CORPO DOCENTE.....</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>INFRA-ESTRUTURAS.....</b>	<b>17</b>



# 1 Enquadramento

A área comercial e nomeadamente as vendas detêm hoje em dia um papel fundamental nas empresas e os bons profissionais desta área são altamente valorizados no mercado de trabalho. Este CESP foi concebido para dar resposta às necessidades do mercado de trabalho, promovendo a empregabilidade pela procura das competências que serão ministradas. A formação deve ser entendida como o processo global e permanente pelo qual os estudantes e os trabalhadores, através da aquisição e desenvolvimento de competências, se preparam para o exercício de uma atividade profissional ou para a melhoria do seu desempenho. Atendendo que não existe negócio viável sem sucesso na atividade comercial, estimamos que pelo todas as empresas em média irão necessitar de pelo menos 1/3 das competências que serão ministradas no CESP de Gestão Comercial e Força de Vendas. A presente oferta formativa pretende dar resposta às necessidades de especialização e permanente atualização profissional dos recursos humanos na perspetiva de aumentar a eficácia, eficiência das vendas e da qualidade dos serviços prestados, promovendo a melhoria continua das Forças de Vendas, que geram a uma rúbrica positiva da demonstração de resultados, todas as outras rúbricas são suportadas pelo desempenho comercial.

## 2 Objetivos

O CESP em Gestão Comercial e Força de Vendas visa formar técnicos para efetuar, de forma autónoma e/ou sob orientação, a gestão das principais funções da área comercial e da gestão das forças de vendas, nomeadamente, idealizar, promover e realizar vendas de produtos ou serviços no mercado tradicional e digital, e implementar processos de gestão de equipas.

### 2.1 Perfil de entrada

O/a candidato/a ao curso deve possuir os requisitos definidos na legislação cabo-verdiana, cumprindo as condições de acesso ao CESP, isto é, ter o 12º ano do ensino secundário ou ainda formação profissional de nível IV, na área económico-social.

### 2.2 Perfil de saída

Os Técnicos em Gestão Comercial e Força de Vendas podem desempenhar as seguintes funções:



Planear e operacionalizar o processo de recolha de informação necessária à prospeção e ao planeamento das atividades comerciais, de venda, entrega, pós-venda e cobrança;

Implementar os processos na área da gestão comercial e de vendas (Força de Vendas) como suporte à tomada de decisão;

Planear, organizar e controlar as operações fundamentais de uma força de vendas, na elaboração de orçamentos comerciais, relatórios de atividades comerciais e de planos de negócio;

Realizar o controlo interno e externo da atividade comercial, das operações de vendas e de gestão comercial;

Gerir o processo negocial, o fecho da venda e o pós-venda.

Supervisionar a utilização de instrumentos de prospeção, métodos e técnicas de pesquisa e seleção das fontes de informação;

Gerir clientes e potenciais clientes, identificando as suas necessidades de forma a propor soluções adequadas;

Aplicar os principais conceitos das Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro; as normas e regulamentos que estruturam a atividade das empresas nos domínios contabilístico e fiscal.

Elaborar demonstrações financeiras e relatórios de gestão;

Desenvolver e implementar uma estratégia que permita antecipar os desvios nos objetivos das atividades comerciais e mitigar o seu impacto nas demonstrações financeiras e económicas da empresa.

Avaliar os produtos e serviços da empresa, segmentar os clientes e definir o posicionamento correto, recolhendo a informação sobre a concorrência e o mercado, sugerindo melhoria continua na oferta de forma a conquistar, satisfazer e fidelizar os clientes;

Elaborar e implementar um plano de marketing (online e tradicional) para a estratégia empresarial tradicional e de comércio eletrónico;

Desenvolver e implementar uma política comercial, vendas e de marketing;

Gerir a receção e o tratamento de reclamações considerando a importância estratégica do serviço pós-venda;

Os técnicos em Gestão Comercial e Força de Vendas podem desempenhar as atividades previstas no seu perfil profissional em pequenas, médias e grandes empresas regionais, nacionais, multinacionais e internacionais integrando os departamentos comerciais.



## 2.3 Continuação de estudos

Os técnicos em Gestão Comercial e Força de Vendas terão a possibilidade de continuar os seus estudos, realizando o complemento de licenciatura mormente nos cursos de Economia e Gestão; Contabilidade e Finanças e; Informática de Gestão.

## 2.4 Empregabilidade

O/A Técnico/a Superior Profissional em Gestão Comercial e Forças de Vendas tem por funções, colaborar, de forma autónoma ou sob orientação, na dinamização de um departamento comercial, com recurso a técnicas de organização e argumentação numa negociação e venda e a tecnologias informáticas de apoio à gestão, bem como colaborar ao nível do relacionamento com clientes, para garantir a sua satisfação e fidelização, e ao nível da gestão da restante força de vendas da organização.

# 3 Organização

Este curso tem a duração de quatro semestres (120 ECTS), sendo no final é atribuído o Diploma de CESP. A avaliação normalmente é realizada durante ou após a conclusão de cada módulo ou seminário. No segundo semestre do último ano, o aluno optará pelo estágio profissional ou pelo projeto final.

# 4 Plano curricular

## 4.1 Áreas científicas

As áreas científicas intervenientes neste curso são:

- CCO – Ciências da Comunicação (3 disciplinas)
- DIR – Direito (1 disciplina)
- EST – Estágios ou MEM - Projeto (1 disciplina)
- FIL -Filosofia (1 disciplina)
- GES – Gestao (8 disciplinas)
- INF – Informática (2 disciplinas)
- SOC – Sociologia (1 disciplina)



## 4.2 Estrutura curricular

### 4.2.1 Primeiro ano

#### Primeiro semestre

Área científica		Unidades curriculares	Horas teóricas	Horas práticas	Horas de contacto	Horas de trabalho autónomo	Carga horária total	Créditos
DIR	075	Noções Fundamentais do Direito	15	15	30	53	86	3
INF	055	Comércio Digital	20	40	60	105	168	6
GES	756	Técnicas de Venda, PNL e Linguagem Corporal	30	60	90	158	248	7
CCO	001	Técnicas de expressão oral e escrita	30	30	60	105	168	6
GES	752	Introdução à Contabilidade e Fiscalidade	30	45	75	131	206	7
			125	190	315	552	876	29

#### Segundo semestre

Área científica		Unidades curriculares	Horas teóricas	Horas práticas	Horas de contacto	Horas de trabalho autónomo	Carga horária total	Créditos
GES	757	Direção de Vendas e Avaliação de Desempenho	15	45	60	105	168	6
CCO	002	Inglês 1	30	30	60	105	168	6
SOC	113	Estudos de Opinião e de Mercado	30	30	60	105	168	6
GES	758	Gestão de Talentos e das Organizações	30	30	60	105	168	6
INF	756	Tecnologias de Informação e de Comunicação aplicadas às Vendas	30	45	75	131	206	7
			135	180	315	551	878	31

### 4.2.2 Segundo ano

#### Primeiro semestre

Área científica		Unidades curriculares	Horas teóricas	Horas práticas	Horas de contacto	Horas de trabalho autónomo	Carga horária total	Créditos
GES	759	Gestão Estratégica de Vendas	15	30	45	80	125	5
GES	755	Gestão de Equipas e Coaching	15	30	45	80	125	5
GES	760	Gestão do Tempo e Organização do Trabalho	15	30	45	80	125	5
CCO	072	Técnicas de Negociação e de Mediação Social	30	30	60	105	168	6
FIL	017	Ética e Deontologias Profissionais	10	20	30	53	85	3
GES	175	Empreendedorismo e Criação de Negócios	30	30	60	105	168	6
			105	170	285	503	796	30



## Segundo semestre

Área científica		Unidades curriculares	Horas teóricas	Horas práticas	Horas de contacto	Horas de trabalho autónomo	Carga horária total	Créditos
EST	750	Estágio Profissional	0	300	300	450	753	30
MEM	750	Projeto	0	300	300	450	753	30

Obs: o estudante pode optar pelo estágio ou pelo projeto

### 4.3 Unidades curriculares

#### 4.3.1 INF055 - Comércio Digital

##### *Objetivos e competências visadas*

Estabelecer um primeiro contacto com o Comércio Electrónico. Apresentar aplicações das redes de computadores nos relacionamentos comerciais com empresas e entre empresas. Fornecer as bases tecnológicas para o estudo do comércio electrónico.

##### *Sinopse*

Nesta disciplina dá-se a conhecer as principais tecnologias utilizadas na implementação de sistemas de comércio electrónico, nomeadamente no domínio das redes de computadores, redes públicas de telecomunicações e serviços básicos e avançados de comunicações. O aluno fica com a capacidade de avaliar a utilização das diferentes tecnologias na implementação de sistemas de comércio electrónico. São também realçadas as actuais limitações da tecnologia e as suas implicações no comércio electrónico. É finalmente trabalhada a capacidade de avaliar a relevância e utilidade de tecnologias emergentes.

#### 4.3.2 FIL017 - Ética e Deontologia Profissional

##### *Objectivos e competências visadas*

Os formandos deverão ser capazes: De identificar os princípios éticos e critérios morais que inspiram os deveres e direitos da profissão; De interligar os conceitos relacionados com a ética e deontologia, à comunicação organizacional, e; Compreender a importância do tema na actualidade e no contexto nacional e internacional.

##### *Sinopse*

Ética, Deontologia e Direito. Deontologia dos profissionais de vendas. Perspectiva empresarial da conduta profissional. Promoção de códigos de conduta. Problemáticas deontológicas da actualidade.



#### 4.3.3 GES757 - Direção de Vendas e Avaliação de Desempenho

##### *Objetivos e competências visadas*

Os formandos deverão ser capazes: Identificar as competências de avaliação do desempenho para a eficácia da motivação e da relação de liderança com colaboradores e equipas de trabalho, e; Desenvolver sistemas de incentivos e benefícios equilibrados.

##### *Sinopse*

Direção de Vendas; Organização do trabalho de equipa; Comunicar eficazmente com a equipa; Gestão orientada para os resultados e para as pessoas; Técnicas de motivação e dinamização da equipa; Gestão de conflitos; Orientação da equipa para a mudança; Liderança. Liderança de equipas: fenómenos e dinâmicas próprias, desafios e problemas específicos; Diferentes preferências pessoais e o seu impacto em funções de liderança; Diferentes estilos de Liderança; Competências necessárias à coordenação de equipas; Estratégias de mobilização da equipa para um desempenho de excelência; Gestão de situações problemáticas na equipa Sistemas de avaliação de desempenho; Trabalho em equipa – implicações e especificidades; Excelência no trabalho em equipa; Diferenças interpessoais e o seu impacto no trabalho em equipa; Mobilização de recursos pessoais em função da equipa; Como ultrapassar impasses e obstáculos no trabalho em equipa.

#### 4.3.4 EST750 - Estágio profissional

##### *Objetivos e competências visadas*

Confrontar o saber teórico adquirido durante o curso com a realidade profissional concreta no contexto cabo-verdiano ou internacional. Possibilitar ao aluno conhecer o meio profissional, as vantagens, limites e dificuldades da futura profissão. Estabelecer uma plataforma de contacto entre a Universidade e o meio empresarial e institucional envolvente. Facilitar a entrada no mundo laboral. Sensibilizar o aluno sobre o papel do relacionamento interpessoal no mundo de trabalho: relações entre colegas, hierarquias da organização, tratamento com o público externo, etc.

##### *Sinopse*

Aplicação e verificação dos conhecimentos científicos no exercício da profissão dentro das organizações do sector. Desenvolvimento do sentido da responsabilidade profissional do aluno através das tarefas confiadas. Aperfeiçoamento das competências técnicas adquiridas na Universidade. Preparação para entrada no mundo laboral.



#### 4.3.5 SOC113 - Estudos de Opinião e de Mercado

##### *Objetivos e competências visadas*

A disciplina visa fornecer aos alunos conhecimento aprofundados no domínio das técnicas de elaboração e condução de sondagens, com recurso aos instrumentos técnico-científicos disponibilizados pela Estatística. Ao termo desta unidade científica terão sido criadas competências para a escolha pertinente da sondagem como método de investigação e para o tratamento dos dados recolhidos nesta especificidade metodológica.

##### *Sinopse*

De uma forma específica, a disciplina versará, de entre outros, os seguintes tópicos: as diversas formas de sondagem; técnicas de sondagem; o desenho de uma sondagem; a realização de sondagens: colecta, tratamento e interpretação dos dados da sondagem;

#### 4.3.6 GES755 - Gestão de Equipas e Coaching

##### *Objetivos e competências visadas*

Visa dotar os discentes de capacidade para identificar os fatores motivacionais chave no desempenho da equipa de vendas; conhecer estratégias e técnicas para liderar e motivar eficazmente pessoas e equipas de trabalho com percursos diferenciados; gerir eficazmente equipas de trabalho utilizando as ferramentas do Coaching.

##### *Sinopse*

Conceitos e funções do Gestor de Equipas; Caracterização dos tipos de mercados; processos/modelos de vendas; perfil do vendedor; treino e desenvolvimento de equipas de vendas (coaching de equipas); motivação da equipa de vendas.

#### 4.3.7 GES758 - Gestão de Talentos e das Organizações

##### *Objetivos e competências visadas*

Os formandos deverão ser capazes: De identificar fatores de talento nos recursos humanos, e; De desenvolver programas de identificação, captação e retenção de talentos.

##### *Sinopse*

Noções de talento e impacto para a organização. Demografia e os interesses das gerações. Programas de promoção e captação de talentos. Renteção de talentos.



#### 4.3.8 GES760 - Gestão do Tempo e Organização do Trabalho

##### *Objetivos e competências visadas*

Os formandos devem ser capazes: De aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito, e; De aplicar os princípios de organização do trabalho individuais e em equipa, e; De elaborar um plano de ação pessoal.

##### *Sinopse*

Noções essenciais de gestão do tempo. Planeamento e técnicas de gestão do tempo. Noções e técnicas de organização do trabalho.

#### 4.3.9 GES759 - Gestão Estratégica de Vendas

##### *Objetivos e competências visadas*

No final desta unidade curricular os alunos deverão ser capazes: De identificar os conceitos e ferramentas mais relevantes da gestão estratégica de vendas. De ter uma visão integrada de clientes, gestão de processos, equipas e avaliação de resultados. De analisar quantitativa e qualitativamente a gestão comercial, potenciando a tomada de decisão mais eficaz. Desenhar a rede de vendas mais adequada à oferta produto/mercado; Identificar os fatores motivacionais chave no desempenho da equipa de vendas alinhadas com a estratégia comercial; Desenvolver sistemas de incentivos e benefícios equilibrados; Obter melhor desempenho da sua equipa comercial; Definir planos comerciais ambiciosos, mas exequíveis.

##### *Sinopse*

Direção Estratégica de Vendas: Estratégia Empresarial e Gestão Estratégica; Alinhamento das estratégias de vendas com os objetivos corporativos; Metodologias e Modelos Estratégicos; Gestão da Força de Vendas: ligações com a estratégia da organização; Desenvolvimento de métricas que permitam acompanhar a performance das vendas; Planeamento de Vendas; Gestão da Força de Vendas; Gestão estratégica de grandes contas; Gestão do Pipeline; Integração de vendas e marketing; Estratégias para vender Mais e Melhor. Gestão Da Equipa De Vendas E Liderança: Modelos de vendas ajustados ao mercado (tradicional e online); Perfil atual dos comerciais no contexto atual das organizações modernas (Sec. XXI) e do mercado; Ligação dos objetivos e dos resultados à gestão da equipa de vendas; Aplicar estratégias de comunicação e animação da equipa; Gestão do território;



Liderar com Inteligência Emocional; Gestão de equipas e sua dinâmica; As boas práticas de gestão de equipas; Implementação dos conceitos em contexto de team building.

#### 4.3.10 GES175 – Empreendedorismo e Criação de Negócios

##### *Objetivos e competências visadas*

Os estudantes devem ser capazes de criar e gerir o seu próprio negócio, compreender as diferentes teorias de gestão de negócios, definir estratégia de negócio e saber utilizar as principais ferramentas de trabalho de equipa para o sucesso do negócio. Dominar algumas competências e capacidades empreendedoras.

##### *Sinopse*

Processo empreendedor. As características do perfil Empreendedor. Os desafios do empreendedor. Técnicas de desenvolvimento e gestão de negócios. Fases e desafios de criação de negócios. Projectos e ciclos de projectos. Plano de marketing, de recursos humanos, de investimentos, económico/financeiros, de tesouraria e análise financeira. Avaliação de resultados. Compreender e sistematizar as diferentes teorias de gestão de negócios. Caracterizar um negócio como um sistema aberto, dinâmico e competitivo. Elaboração de planos de negócios. Criação de empresas de base industrial e tecnológico e os mecanismos e estruturas de acolhimento.

#### 4.3.11 CCO002 – Inglês 1

##### *Objetivos e competências visadas*

Os formandos deverão ser capazes: utilizar e entender o vocabulário técnico e específico da área comercial na língua inglesa, nas diversas situações profissionais do dia-a-dia.

##### *Sinopse*

Vocabulário específico e técnico da área comercial - Linguagem para gestão de equipas - Treino auditivo para liderança efetiva de reuniões comerciais. – Familiarização com as variantes nacionais (britânica, americana, australiana, sul-africana) mais importantes do inglês, ao nível da pronúncia e de particularidades vocabulares, bem como familiarização básica com registos formal, "common core" e informal da expressão em língua inglesa.



#### 4.3.12 GES752 – Introdução à Contabilidade e Fiscalidade

##### *Objetivos e competências visadas*

Os formandos deverão ser capazes: De identificar e correlacionar os principais conceitos de contabilidade e fiscalidade com a realidade dos profissionais de vendas; De analisar documentos financeiros e orçamentos de vendas, e; De identificar os principais impostos e os respetivos impactos nas vendas da empresa.

##### *Sinopse*

Noções de Contabilidade Geral e de Gestão; Introdução ao SNCRF e às NRF - Demonstrações Financeiras; Orçamentos de Vendas ; Noções de Fiscalidade: impostos sobre o consumo e impostos sobre o rendimento.

#### 4.3.13 CCO072 - Técnicas de Negociação e de Mediação Social

##### *Objetivos e competências visadas*

Saber avaliar as situações de conflito ou de divergência de interesses. Adquirir domínio de técnicas de negociação como forma de resolução de conflitos na organização e na sociedade.. Ter a capacidade para ponderar a negociação e a mediação como formas particulares da persuasão. Saber analisar e avaliar os perigos relacionados com a crise e o conflito dentro das organizações modernas. Dominar a ferramenta argumentativa para negociação.

##### *Sinopse*

Gestão da crise e do conflito numa organização e na sociedade. Papel de relações contratuais na sociedade democrática. Preparação e Etapas dos processos de negociação e de mediação. Ferramentas do negociador. Praxis institucional e outros campos de atuação da mediação social. Papel da retórica e da erística nas relações sociais.

#### 4.3.14 DIR075 – Noções Fundamentais do Direito

##### *Objetivos e competências visadas*

Após a conclusão deste módulo, os formandos devem ser capazes: De identificar e compreender a legislação nacional sobre direito comercial e da empresa; De identificar e compreender a legislação nacional e internacional sobre realização de contratos; De identificar e compreender a legislação nacional e internacional sobre ecommerce, e; De analisar e realizar um contrato comercial.



*Sinopse*

Noções de Direito Comercial; Legislação aplicável a contratos nacionais e internacionais; Legislação aplicável a e-commerce.

**4.3.15 CCO001 - Técnicas de expressão oral e escrita**

*Objetivos e competências visadas*

A disciplina de comunicação escrita, visa fomentar nos alunos a capacidade de desenvolvimento permanente da competência textual-discursiva, objectivando à leitura, compreensão, interpretação e produção de textos de forma crítica, analítica e reflexiva. A disciplina também pretende correlacionar as conceituações teóricas e interligando-as à prática de situações de divulgação de pesquisas académicas.

*Sinopse*

Comunicação Oral e Escrita; Noções de linguagem oral e escrita/Histórico; Especificidades da linguagem académica; Importância da expressão oral e escrita; Elementos facilitadores e perturbadores da comunicação oral; Processos comunicativos: leitura, interpretação e produção textual; Estratégias de leitura; Aspectos cognitivos da compreensão de textos; Coesão e coerência textual; Redacção de documentos oficiais e textos técnicos e científicos; resumo, resenha e relatórios; Utilização da norma padrão na elaboração e exposição de trabalhos.

**4.3.16 GES756 - Técnicas de Venda, Programação Neuro Linguística e Linguagem Corporal**

*Objetivos e competências visadas*

No final desta unidade curricular os alunos estarão aptos a: Identificar os instrumentos privilegiados para atingir objectivos de vendas; Conduzir de forma eficaz uma negociação; Desenvolver as capacidades pessoais de negociação; Definir o cenário a atingir (objectivos, argumentos e soluções); Saber dar e receber informação, colocar questões, argumentar, persuadir e tratar as objecções; Saber Concluir, reformulando o acordo ou o compromisso assumido pelo cliente; Reforçar a sua capacidade de se afirmar face a pressões tácticas de interlocutores e a armadilhas de negociação.



### *Sinopse*

Técnicas de Negociação: Visão da Organização; Missão da Organização; Processo de planeamento estratégico a. Porque é Estratégico... ; Conceito de mediação, conciliação e negociação; O que é negociação; conhecer o outro lado; Conhecer a própria oferta; Fases da negociação: Antes da negociação; Durante a negociação; Após a negociação. Tácticas de negociação; As competências do negociador; Tipos de estratégia de negociação; Estilos de negociação; O que fazer com um negociador... : Presunçoso; Ansioso; fatalista; que condiciona a nossa a auto-disciplina e controlo emocional. Onde se quer chegar... O Vendedor do Século XXI: Etapas do Processo de Venda a. Vendas no passado; Vendas no presente : As três grandes fases do processo de venda. 93% da comunicação é ... Técnicas de PNL no Processo de Venda: O que é PNL; Tipos de sistemas de desenvolvimento; Como Interpretar a expressão facial de de um Cliente; Tipos de expressões: Auditivas; Visuais; Cinestésicas. Como Interpretar a linguagem corporal. Acesso dominante: Autoconfiança; Atitude geral/ Neutra; Desafio. Controle do processo de venda: Equilíbrio; Necessidade Latente ou Dor Latente ; Dor; Visão de Solução. O que é um benefício. O que é uma objecção. Rapport. Formulação de objectivos. Perguntas-chave. Trabalho com crenças. Sistemas representacionais . Como dinamizar as vendas através das Redes Sociais.

#### 4.3.17 INF756 - Tecnologias de Informação e de Comunicação aplicadas às Vendas

##### *Objetivos e competências visadas*

Conhecer os diferentes tipos de aplicações para gestão de vendas. Identificar os benefícios e vantagens competitivas utilizando as TIC. Identificar como as TIC podem contribuir para a estratégica ao negócio. Utilizar as diversas aplicações para as vendas

##### *Sinopse*

Customer Relationship Management (conceitos, aplicação, características e vantagens); *Enterprise Resource Planing* (conceitos, aplicação, características, vantagens), Comparação entre as diversas aplicações para gestão, Balanced Scorecard, métricas para uma melhor gestão de vendas.

#### 4.3.18 MEM750 - Projeto

##### *Objetivos e competências visadas*

Permitir ao aluno integrar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso com a realização de um projeto no contexto profissional. O aluno deverá desenvolver o seu espírito crítico e de síntese



posicionando o projeto num quadro geral. Demonstrar a capacidade do aluno em realizar um trabalho original.

*Sinopse*

Aplicação dos conhecimentos teóricos a um corpus de exemplos reais. Utilização das metodologias científicas. O aluno deverá apresentar uma visão crítica do seu trabalho.

#### 4.3.19 EST750 - Estágio profissional

*Objetivos e competências visadas*

Confrontar o saber teórico adquirido durante o curso com a realidade profissional concreta no contexto cabo-verdiano ou internacional. Possibilitar ao aluno conhecer o meio profissional, as vantagens, limites e dificuldades da futura profissão. Estabelecer uma plataforma de contacto entre a Universidade e o meio empresarial e institucional envolvente. Facilitar a entrada no mundo laboral. Sensibilizar o aluno sobre o papel do relacionamento interpessoal no mundo de trabalho: relações entre colegas, hierarquias da organização, tratamento com o público externo, etc.

*Sinopse*

Aplicação e verificação dos conhecimentos científicos no exercício da profissão dentro das organizações do sector. Desenvolvimento do sentido da responsabilidade profissional do aluno através das tarefas confiadas. Aperfeiçoamento das competências técnicas adquiridas na Universidade. Preparação para entrada no mundo laboral.

## 5 Corpo docente

A UniPiaget dispõe de um corpo docente formado e qualificado com anos de experiência na área de ensino, investigação e actuação na área empresarial.



**Docentes a serem afetos ao curso**

**Campus da Praia**

- Maria Serafina Alves - Doutora em Gestão
- Isaías da Rosa – Doutor em Educação e Desenvolvimento
- Wlodzimierz Josef. Szymaniak - Doutor em Linguística Aplicada
- António José Medina Baptista – Doutor em Economia Aplicada
- Carla Indira Semedo Bangura – Doutora em Antropologia Social
- Joanita Cristina Rodrigues – Doutora em Educação
- Arlinda Dias Rodrigues – Mestre em Gestão de Empresas
- Minarvino Furtado – Mestre em Finanças (**Coordenador do curso**)
- Osvaldo Varela – Mestre em Sociologia
- Emilia Monteiro Tavares – Mestre em Bibliotecas Digitais para o Ensino
- José Mário Correia - Mestre em gestão do Ensino Superior
- Adilson Almeida - Mestre em Matemática Aplicada
- Maria Teresa Cardoso - Licenciada em Ensino de Português e Inglês
- Marco Paulo Silva- Licenciado em Direito

**Pólo do Mindelo**

- Maria Serafina Alves - Doutora em Gestão
- Isaías da Rosa – Doutor em Educação e Desenvolvimento
- Wlodzimierz Josef. Szymaniak - Doutor em Linguística Aplicada
- António José Medina Baptista – Doutor em Economia Aplicada
- Carla Indira Semedo Bangura – Doutora em Antropologia Social
- Joanita Cristina Rodrigues – Doutora em Educação
- Arlinda Dias Rodrigues – Mestre em Gestão de Empresas
- Minarvino Furtado – Mestre em Finanças Economia (**Coordenador do curso**)
- Osvaldo Varela – Mestre em Sociologia
- Emilia Monteiro Tavares – Mestre em Bibliotecas Digitais para o Ensino
- José Mário Correia - Mestre em gestão do Ensino Superior



- Adilson Almeida - Mestre em Matemática Aplicada
- Maria Teresa Cardoso - Licenciada em Ensino de Português e Inglês
- Marco Paulo Silva- Licenciado em Direito
- Ana Paula Rodrigues - Licenciada em Economia e Gestão (**Coordenadora Adjunta do Pólo do Mindelo**)

## 6 Infra-estruturas

A Universidade Jean Piaget possui excelentes instalações físicas e, nesta área específica destaca-se, por apresentar laboratórios específicos devidamente equipados, demonstrando ótimas condições para o processo de ensino-aprendizagem, principalmente na vertente – “saber fazer”.