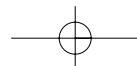


Balmes 189
Barcelona 08006
Tel. 93 368 25 33
Fax. 93 237 15 34
actitud@actitudcomercial.com
www.actitudcomercial.com



Rua das Trinas 36 3º
1200-858 Lisboa
Portugal
Tel. 968044071
actitud@actitudcomercial.com

Fortalecendo a Capacidade
Comercial da Empresa





Fortalecendo a Capacidade Comercial da Empresa



QUEM SOMOS?

Actitud Comercial tem como objectivo apoiar a Empresa nas suas principais vertentes da área comercial

Especializada em levar a cabo diagnósticos da área de vendas para potenciar o resultado comercial e em seleccionar e formar os seus componentes, Actitud Comercial integra profissionais entusiastas interessados em ajudar as Empresas e as pessoas que as constituem.

Através de uma focalização muito próxima do terreno, com uma total confidencialidade e com ferramentas de sucesso comprovadas, pretendemos fortalecer e otimizar a capacidade comercial dos nossos Clientes.

A NOSSA EMPRESA

Actitud Comercial, integra **profissionais de reconhecida trajectória nos âmbitos Comercial, Marketing, Recursos Humanos e Sistemas de Informação Comercial.**

É uma equipa com experiência **consolidada no desenvolvimento de projectos de consultadoria e em formação e desenvolvimento de competências.** Em definitivo, pessoas que ajudam outras pessoas a atingir os objectivos da Empresa.

Uma **Equipa multidisciplinar orientada para dar soluções** nos seus respectivos campos de acção, para que os seus clientes possam melhorar o seu resultado comercial

A NOSSA EQUIPA

Frederic Martrat Sanfeliu
Lic. Ciências Empresariais ESADE
MBA ESADE
Especialista em Comercialização e desenvolvimento de Capacidades

António Mascarenhas de Lemos Saturnino
Engenheiro Industrial
Especialista em Comercialização e desenvolvimento de Capacidades

Clàudia Turró
Lic. e, Psicologia Universidade de Barcelona
Especialista em RRHH e Coaching

Sònia Sánchez López
Doctora em Psicologia Universidade de Barcelona
Especialista em RRHH e Desenvolvimento de Competências

Mercè Ortín Martínez
Lic. Em Psicologia Universidade Ramon Llull
Especialista em Selecção e desenvolvimento de Competências

Carlos Mauri Creus
Especialista em sistemas de Informação Comercial

Tània Escala Visa
Master en Comercialização
Especialista em Comercialização e desenvolvimento de Capacidades

Óscar Dominguez
Lic. Ciências Políticas e Economia (Madrid)
Especialista em Formação e desenvolvimento de Capacidades

INTRODUÇÃO

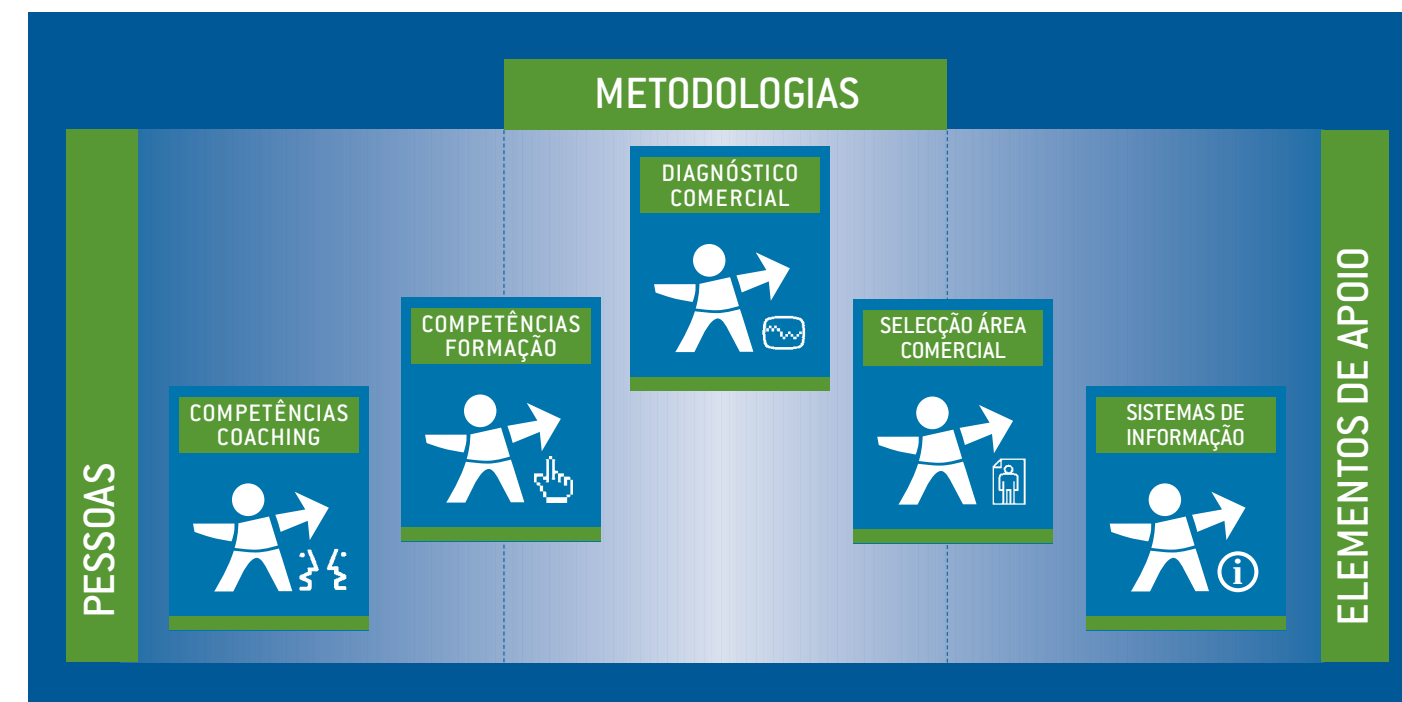
No actual contexto de crescente concorrência, ter produtos competitivos não é uma condição suficiente para o máximo rendimento das vendas. Para Actitud Comercial conseguir o melhor desenvolvimento da Potencialidade Comercial depende de três variáveis

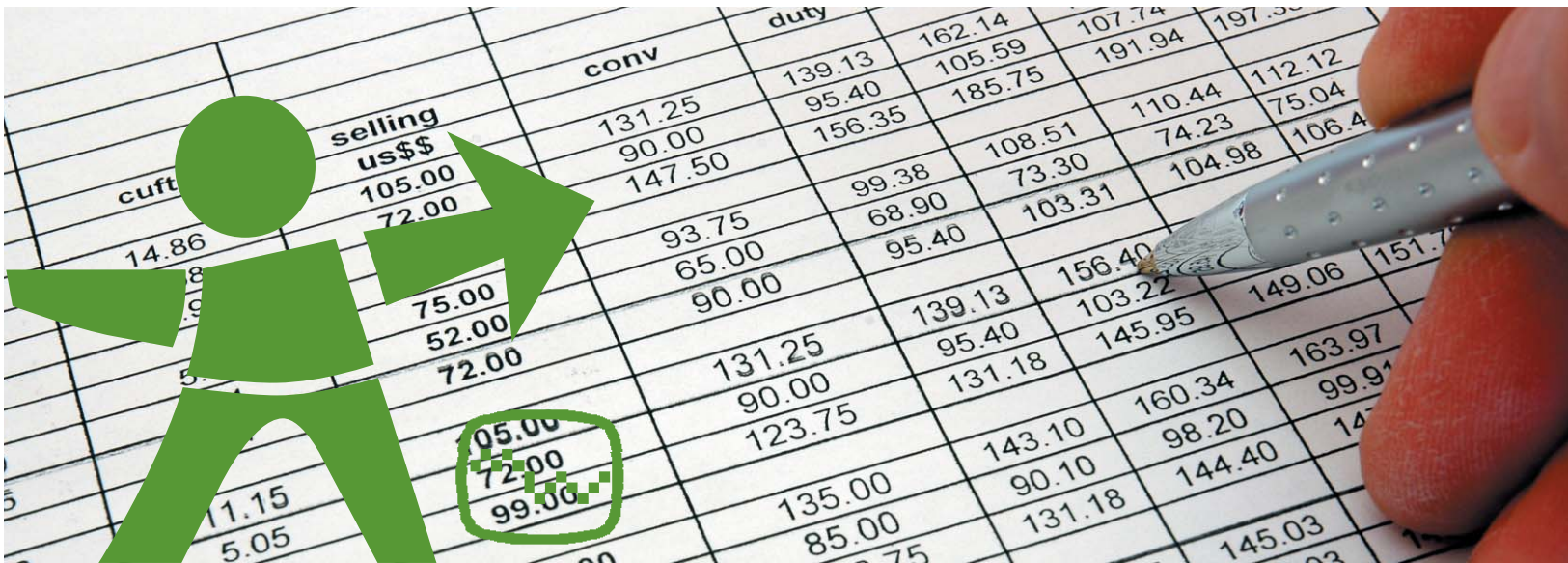


POTENCIALIDADE COMERCIAL

PESSOAS	METODOLOGIAS	ELEMENTOS DE APOIO
<p>Actualmente poder dispor de uma equipa motivada, com a adequada atitude e competências na comercialização é uma vantagem competitiva chave. A máxima proactividade e compromisso com a Empresa são pilares fundamentais para aproveitar ao máximo o talento e gerar o verdadeiro valor</p>	<p>A Empresa deve dispor de uma Sistemática nos âmbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comercial: Técnicas de venda, argumentário de vendas, processos comerciais, rotas, zonas... • Marketing: Plano Comercial, Posicionamento estratégico, Definição de objectivos • Recursos Humanos: Gestão dos equipas (Funções, supervisão e avaliação, motivação...) 	<p>Uma infra-estrutura óptima deve apoiar-se sobre dois pilares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ferramentas e processos efectivos de selecção das pessoas da área. • Sistemas de informação que aproveitem as novas tecnologias (reporting comercial, e desenvolvimento de soluções de mobilidade para vendedores)

Atitude Comercial, para satisfazer as necessidades dos seus clientes nestes três campos, está especializada nas seguintes áreas de actuação:





DIAGNÓSTICO COMERCIAL

A actual conjuntura requer estruturas comerciais dinâmicas, com metodologias de actuação definidas e ajustadas aos objectivos propostos mediante uma adequada planificação comercial.

Actitud Comercial pretende identificar os elementos da área de vendas que apresentem oportunidades de melhora, de forma a que isso se possa reflectir num melhor resultado de vendas.

Variáveis como o posicionamento, argumentários de vendas, motivação das equipas, satisfação dos clientes, gestão de rotas... são analisadas mediante metodologias específicas, para elaborar o correspondente Diagnóstico, Recomendações e colaborar com a Implementação.

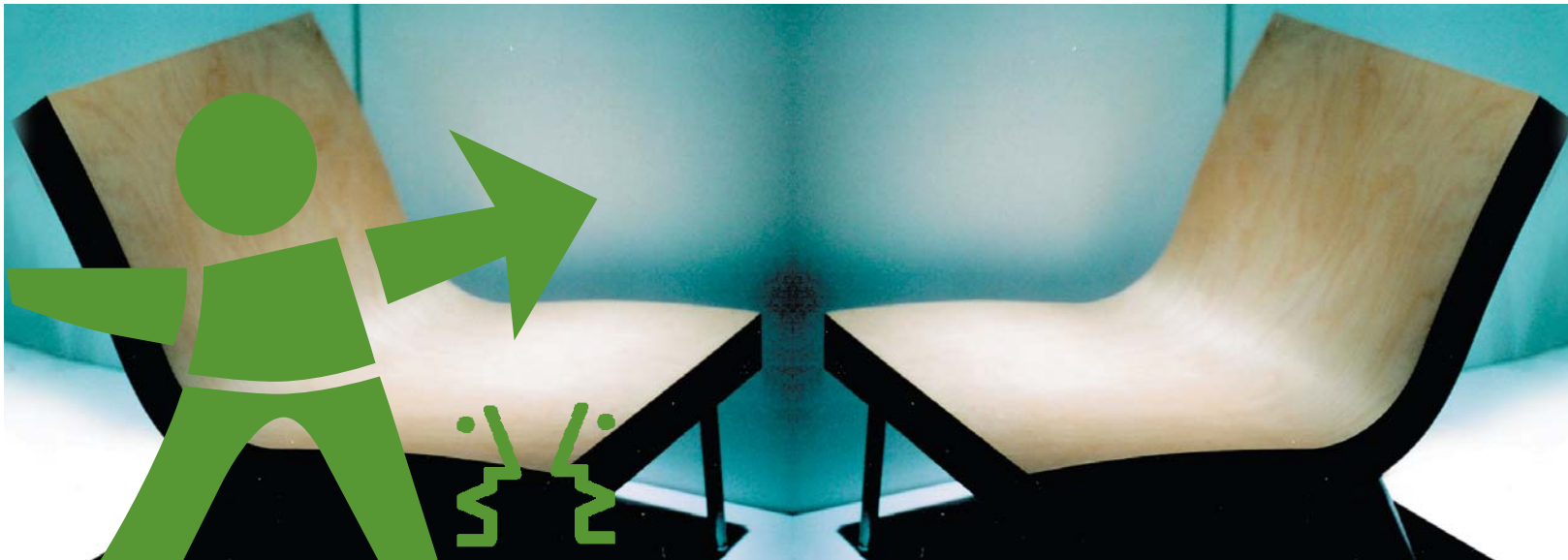


METODOLOGIA

- Saídas de campo com os vendedores
- Entrevistas a clientes
- Entrevistas com ex-clientes
- Análise da informação
- Entrevistas com Comerciais e Chefes de Venda
- Entrevistas com a Direcção Comercial
- Entrevistas com a Alta Direcção

FERRAMENTAS

- Análise Estatística
- Análise Geográfico/Zonal
- Dimensionamento
- Análise dos Perfis Pessoais
- Diagnóstico Motivacional
- Avaliação de Competências



DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES: COACHING

O verdadeiro factor de diferenciação competitiva das organizações radica na **gestão do potencial humano**.
 Atitude Comercial define o Coaching como a Arte dirigida a facilitar o **desenvolvimento do potencial das pessoas** para alcançar novas metas profissionais.

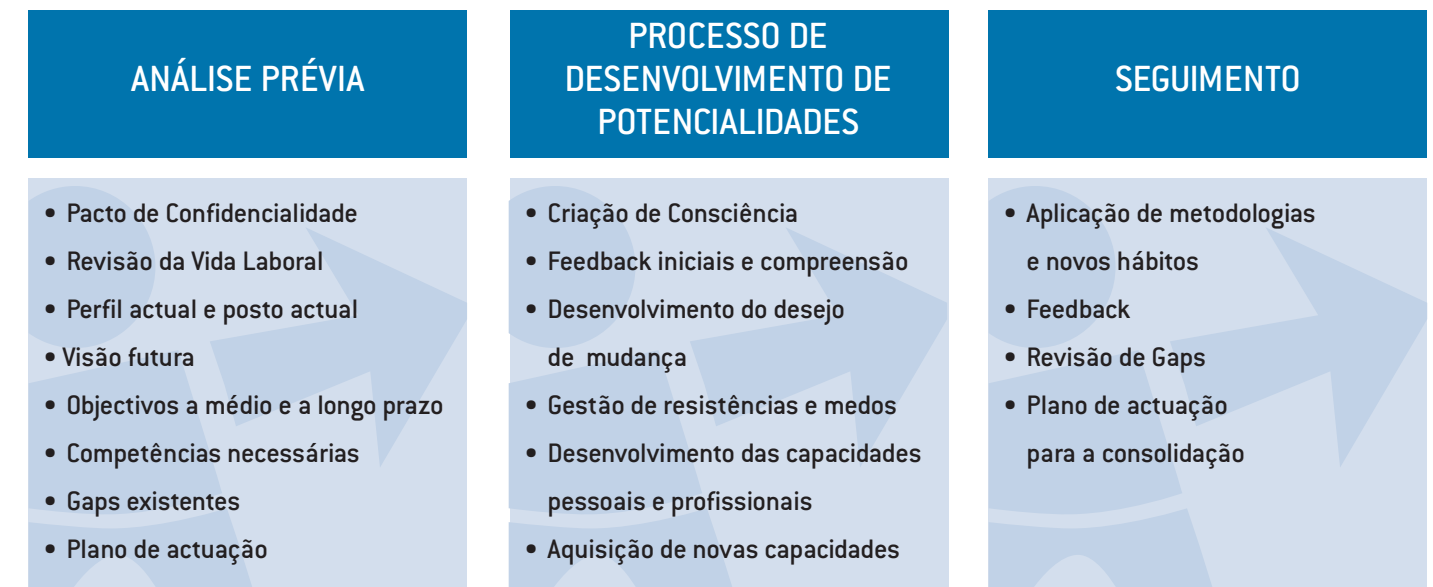
As constantes mudanças que a Empresa enfrenta no seu dia a dia obrigam as direcções a desenvolver novas aptidões para atingir os seus objectivos.

O Coaching é um processo que permite que os responsáveis **libertem todo o seu potencial e encontrem por si próprios as respostas adequadas** perante situações de mudança tais como:



Em Atitude Comercial entendemos que o Coach deve ter um conhecimento fruto da experiência e não da teoria, e que o coach deve comprometer-se com o desenvolvimento da seu Coachee para **conseguir desbloquear a potencialidade deste, fazendo disso um desafio pessoal**.

METODOLOGIA DE TRABALHO





DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES: FORMAÇÃO

As pessoas são um elemento chave da ligação entre a Empresa e os seus clientes.

Vendedores com as atitudes adequadas, responsáveis, bem formados e motivados, são uma verdadeira vantagem competitiva para as organizações comerciais modernas.

Atitude Comercial entende o desenvolvimento de capacidades, como um **elemento impulsionador de mudança** e de novas formas de actuação, que além disso favorece o **envolvimento das pessoas com a Companhia e com os seus objectivos**.

Os nossos seminários incorporam não exclusivamente modalidades formativas tradicionais mas também soluções inovadoras com: **acções outdoor, grupos de trabalho, assistências a seminários combinados com sessões de seguimento individualizado**.

As modalidades das acções formativas variam em função dos colectivos, das experiências formativas prévias dos assistentes ou dos objectivos da formação.

As acções de formação são especialmente dirigidas a:

DIRIGENTES E
QUADROS
MÉDIOS

VENDEDORES E
GESTORES DE
VENDAS

EQUIPAS DE
APOIO AO
CLIENTE

COMERCIAIS
INTERNOS

Com o fim de conseguir a máxima eficiência no desenvolvimento de capacidades através das acções formativas, Atitude Comercial desenvolve uma **sistemática orientada a adaptar os conteúdos e a metodologia docente aos objectivos e necessidades** da Empresa.

METODOLOGIA		
IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES FORMATIVAS	ACÇÕES FORMATIVAS	PÓS- FORMAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> • Objectivos chave • Acompanhamento de vendedores • Entrevistas com os assistentes ao seminário, com os seus superiores hierárquicos e com os Recursos Humanos • Propostas, conteúdos e acções formativas • Propostas de modalidades formativas a desenvolver 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato do conteúdo da formação • Desenvolvimento (Expos. Teóricas, casos práticos, exercícios, testes auto diagnósticos, role plays, mesas redondas, projecções, Out-doors, trabalho em grupo). • Seguintos individualizados • Definição de Planos de Acção • Avaliação do seminário 	<ul style="list-style-type: none"> • Reunião com os responsáveis • Entrevista, avaliação e supervisão, e planos de melhoria • Conclusões e recomendações

DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES: FORMAÇÃO

CONTEUDOS DA FORMAÇÃO:

As propostas formativas oferecem os seguintes conteúdos no âmbito do desenvolvimento pessoal, profissional e específico aos seguintes departamentos:



Direcção comercial ou responsáveis de vendas

PESSOAIS

- Inteligência Emocional
- Auto-motivação
- Auto-conhecimento
- Gestão de Objectivos pessoais e profissionais
- Implementação da mudança

PROFISSIONAIS

- Liderança
- Comunicação interpessoal
- Trabalho em equipa
- Gestão do Tempo
- Falar em Público
- Gestão do Stress

ESPECÍFICOS

- Direcção de Reuniões
- Direcção de Equipas Comerciais
- Gestão de Recursos Humanos Comerciais
- Competências Directivas
- Gestão do Tempo

Vendedores ou Gestores de Contas

PESSOAIS

- Inteligência Emocional
- Auto-motivação
- Desenvolvimento de Atitudes positivas
- Auto-conhecimento
- Gestão da mudança
- Gestão de Objectivos pessoais e profissionais

PROFISSIONAIS

- Criatividade
- Comunicação interpessoal
- Trabalho em equipa
- Negociação
- Melhoria da Interação com os Clientes

ESPECÍFICOS

- Técnicas de Venda
- Gestão da Porta Fria
- Gestão das Grandes Contas
- Planificação Comercial
- Televenda
- Fidelização de Clientes

Atenção ao cliente e comerciais internos

PESSOAIS

- Inteligência Emocional
- Auto-motivação
- Desenvolvimento de Atitudes positivas
- Auto-conhecimento
- Empatia

PROFISSIONAIS

- Sensibilização
- Atenção ao Cliente
- Comunicação interpessoal
- Trabalho em equipa
- Desenvolvimento do Modelo Comercial

ESPECÍFICOS

- Técnicas de Venda
- Apoio ao Cliente na Venda
- Gestão de Queixas e Reclamações

MODALIDADES FORMATIVAS

- Acompanhamento Individualizado
- Formação em Sala
- Desenvolvimento de Capacidades
- Workshops
- Out-door
- Role Plays



SELECÇÃO ÁREA COMERCIAL

A actuação de Actitud Comercial neste âmbito desenvolve-se baseada na **experiência de mais de 10 anos de especialização e contacto directo com redes comerciais**, e através da utilização das últimas ferramentas específicas de selecção de vendedores.

Uma boa selecção é condição necessária para a efectivação das políticas de Recursos Humanos.

Actualmente é relativamente simples contratar pessoas para uma rede comercial, mas já não é tão fácil seleccionar um conjunto de vendedores com um **perfil adequado, e com as capacidades e atitudes necessárias**.

É por isto que se produzem taxas de rotação nas Equipas que frequentemente são mais altas que o desejável, com o que se limita a capacidade comercial das Empresas.

Uma **selecção adequada de Vendedores e Responsáveis Comerciais** permite um maior índice de eficácia, menor rotação nas equipas de Vendas e **redes comerciais estáveis e conhecedoras dos clientes**.

METODOLOGIA

ANÁLISE

- Entrevistas com a Direcção
- Definição de perfis
- Missão do Posto
- Recepção de CV e diagnóstico

DIAGNÓSTICO

- Entrevistas iniciais e pré selecção de candidatos
- Testes projectivos e comportamentais
- Dinâmicas de Grupo
- Entrevista final

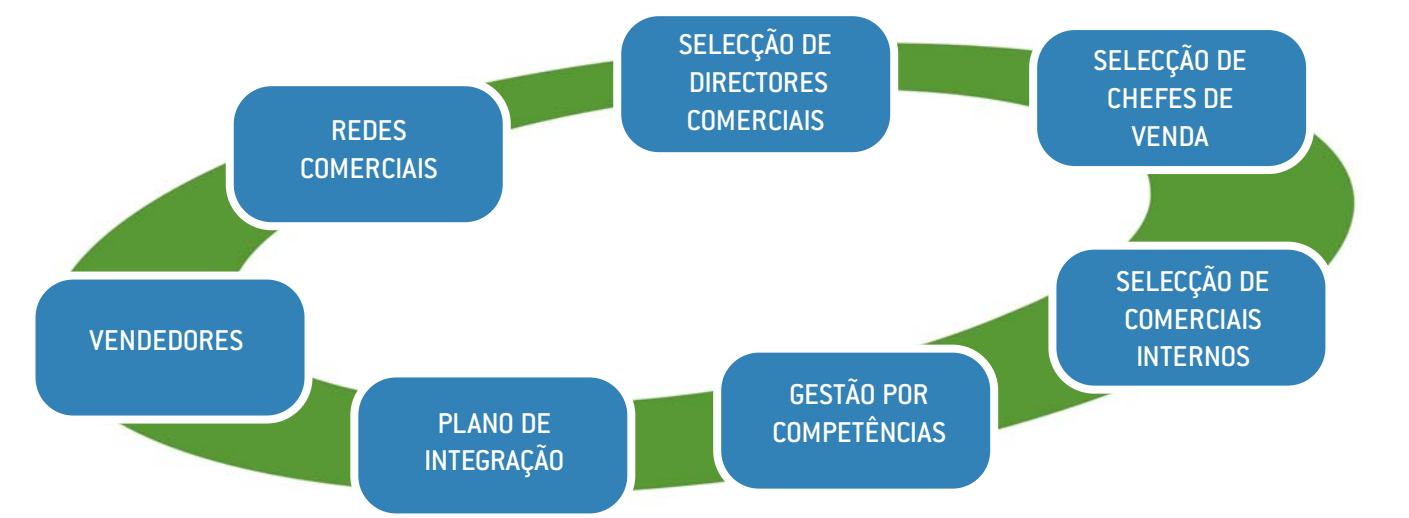
OUT PUT

- Apresentação dos candidatos finalistas
- Relatório personalizado

SEGUIMENTO

- Seguimento do candidato

SELECÇÃO



INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO





SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COMERCIAL

Actitud Comercial contribui para que a empresa aproveite ao máximo os recursos informáticos de que já dispõe, e possa dotar-se de ferramentas específicas que incorporem as últimas tecnologias em áreas como soluções de mobilidade de vendas, gestão de mapas digitais e desenho de "Balanced Scorecards" comerciais.

Sistemas de Informação Comercial

Uma informação facilmente consultável em tempo útil, de forma amigável e atendendo aos problemas de mobilidade dos vendedores, é um elemento chave na eficácia das Organizações Comerciais.

Os sistemas são fundamentais para assegurar aspectos como uma boa preparação de uma visita, a adequada optimização do tempo do vendedor, um seguimento eficiente e a supervisão dos vendedores.

Para isso a Actitud Comercial conta com recursos, competências específicas, e uma ampla experiência de pilotagem de projectos em Sistemas de Informação Comercial.

Para conhecer alguns exemplos de "Balanced Scorecards" desenhados pela Actitud Comercial, pode visitar:

www.actitudcomercial.targetmap.com
[logim demo, password demo]



Actitud Comercial opera nas seguintes áreas de actuação:

DIAGNÓSTICO

BASES DE DADOS E FICHAS DE CLIENTE

DIGNÓSTICOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COMERCIAL

GESTÃO RELACIONAL EFICIENTE DA BASE DE DADOS COMERCIAL

IMPLEMENTAÇÃO DE SOLUÇÕES

OPTIMIZAÇÃO DAS ROTAS COMERCIAIS

SOLUÇÕES DE "BALANCED SCORECARDS" COMERCIAIS

AUTOMATIZAÇÃO DA FORÇA DE VENDAS

METODOLOGIA

NO DIAGNÓSTICO DO SISTEMA

- Desenho
- Definição de objetivos
- Análise de processos
- Identificação de necessidades
- Análise do existente
- Processos/ Relatórios/Bases de dados
- Aproveitamento ou propostas de novas soluções

NA IMPLEMENTAÇÃO

- Análise de especificações
- Análise de fluxos de informação
- Estructura das bases de dados
- Desenho da solução
- Desenvolvimento
- Arranque da fase Teste
- Arranque em Exploração

AS NOSSAS CREDENCIAIS



DISTRIBUIÇÃO

Henkel
Scwarzkopf Professional
Cadbury
Saint Gobain Distribuição
Eva Cosmética
Iberamigo

INDÚSTRIA

Nicolás Correa
PPG Industries (Pittsburg Paints)
Allcan Packaging
Grupo Empresarial Empresa Nacional de Celulosas

SERVIÇOS

Taylor Nelson Sofres
Grupo Inmobiliario Barcino
Ceneo Renting Tecnológico
Grupo Columbus

SIDERURGIA E INDÚSTRIAS METÁLICAS

Aços Boixareu
Thyssen Ros Casares
Utiltall Tecnologia de Corte
Irestal Group
Hierros Calibrados y Laminados

SERVIÇOS E TELECOMUNICAÇÕES

Ono Cableuropa
Gas Natural
Grupo Meflur
Lab Mobile
Comunicarte

HOTELARIA, RESTAURAÇÃO E ÓCIO

Paradis Group
Catering Arcasa
Central Borne

SECTOR PÚBLICO

Consorti per a la Normalització Lingüística

Fortalecendo a Capacidade Comercial da Empresa

www.actitudcomercial.com
www.actitudcomercial.targetmap.com