

VENDER, UM ESTADO DE ESPÍRITO

VENDAS & ATENDIMENTO
AO PÚBLICO



DURAÇÃO

2 dias (16 horas)



CAPACIDADE

6 a 12 participantes



PRÉ-REQUISITOS

PCM Sales Profile



MODALIDADE

Presencial ou
Online



LÍNGUAS

Português, Inglês,
Francês, Espanhol



REFERÊNCIA

VAP01/2026



PONTOS FORTES

- Um programa revelador que ajuda profissionais de vendas a adaptar a sua comunicação, gerir o stress e fortalecer o impacto das suas interações.
- Base científica desenvolvida pelo Dr. Taibi Kahler, PhD, e validada pela NASA.
- Metodologia prática e imediatamente aplicável com taxa de retenção de 70%, superior a outras ferramentas disponíveis no mercado.
- Formação facilitada por profissionais certificados pela Kahler Communications Europe.

PCM SALES TRAINING

ENQUADRAMENTO

Por que é que consigo criar ligações com alguns clientes e com outros não? Como posso continuar a ser eu próprio, adaptando-me a cada cliente? Como lidar com clientes difíceis sem me esgotar emocionalmente?

Vender bem começa por comunicar melhor. Num contexto comercial cada vez mais dinâmico e exigente, destacar-se passa por criar conexões humanas verdadeiras com cada cliente.

Esta formação convida os profissionais de vendas a explorar o seu perfil de personalidade e a desenvolver uma comunicação mais empática, flexível e eficaz. Ao aprender a adaptar-se às necessidades e estilos de cada cliente, é possível criar conexões mais autênticas, influenciar com integridade e reforçar a confiança ao longo do processo comercial. Tudo isto sem comprometer o próprio equilíbrio emocional — uma condição essencial para manter a motivação, o bem-estar e a performance a longo prazo.

DESTINATÁRIOS

Profissionais de vendas, account managers e business developers que desejam aperfeiçoar a sua comunicação e construir relações comerciais mais sólidas e duradouras com os clientes.

PRÉ-REQUISITOS

Antes de iniciar a formação os participantes deverão responder ao questionário PCM que permitirá obter o seu Perfil de Personalidade (confidencial). Trata-se de um relatório individual de 30 a 40 páginas que inclui um Guia de autocuidado (Plano de ação personalizado para melhorar a qualidade de vida pessoal e profissional).

OBJETIVOS

- Explorar o seu perfil de personalidade para se conhecer melhor enquanto profissional de vendas e compreender com mais clareza os seus clientes.
- Desenvolver a capacidade de adaptar a comunicação, criando confiança e proximidade em cada interação.
- Identificar os fatores que influenciam a motivação e as decisões de compra dos diferentes perfis de clientes.
- Aprender a gerir objeções e prevenir conflitos, transformando-os em oportunidades de diálogo e de fidelização.

PROGRAMA

Introdução

- O que é o PCM?
- Exercício: A entrevista
- Os pilares do PCM
- Vender: um estado de espírito
- Posição Relacionais: As 4 atitudes básicas de comunicação e comportamentos sob stress

Percepções

- 6 linguagens de comunicação, 6 Percepções
- Exercício: Identificar as Percepções
- Exercício: Adaptar a sua Percepção

6 tipos de Personalidade

- A Estrutura de Personalidade do PCM
- Introdução aos conceitos do Elevador
- Base e Fase dos 6 Tipos
- Partilha sobre os 6 Tipos
- Estudo do Perfil de Personalidade, auto-avaliação
- Entrega aos participantes do perfil sintético PCM e análise com o formador

Conecte-se com os clientes

Partes de Personalidade

- A chave para ser ágil
- As 4 Partes e Tipos de Personalidade
- Exercício: Praticar as Partes

Canais de Comunicação

- Definição e Regra
- Os Canais de Comunicação
- Os Canais e as Partes da Personalidade

Preferências de Ambiente

- Matriz de Identificação
- Exercício: A reunião virtual

Motivação = Decisão

As Necessidades Psicológicas

- As 8 Necessidades
- A Base e a Fase
- As Necessidades Psicológicas por Fase

Processo = Adaptar a Comunicação

- Má Comunicação & Stress
- Os 3 graus do Stress
- Porta de entrada do Stress
- Cave do Stress

Fazer a diferença no dia a dia

Conclusão & Plano de ação

- O que descobri ou desvendei sobre mim
- Como cuidar das minhas Necessidades
- Encerramento e conclusão

METODOLOGIA

Este programa recorre a métodos de aprendizagem diversificados:

- Assessment individual c/ Plano de ação personalizado (Perfil de Personalidade PCM Sales)
- Reflexão individual e auto-avaliação
- Role play e casos práticos



CONTEÚDO DO PERFIL DE PERSONALIDADE

- Estrutura de Personalidade
- Estilo de comunicação e de vendas
- Áreas cegas e Necessidades psicológicas
- Comportamento previsível sob stress
- Plano de ação individual (Guia de auto-cuidado)