

Programa de Desenvolvimento de Profissionais de Vendas na Área de Serviços

Luciano Gulgen

56º Defesa - 31 de julho de 2019

Membros da Banca Examinadora:

Prof. Dr. Victor Rafael Laurenciano Aguiar (Orientadora/UNIVILLE)

Prof. Dr. Júlio César da Silva (UnC)

Profa. Dra. Marli Teresinha Everling (UNIVILLE)

Prof. Dr. João Eduardo Chagas Sobral (UNIVILLE)

Resumo:

Este relatório técnico apresenta um programa de desenvolvimento para profissionais de vendas na área de serviços. Tudo começou quando o pesquisador se juntou ao grupo de pesquisa do orientador e deu continuidade a um levantamento que vinha sendo feito sobre o perfil dos profissionais de vendas. Somaram-se a isso o interesse pessoal, a experiência na área de vendas e o desenvolvimento humano do autor deste relatório, que nesse contexto definiu como objetivo geral criar um programa de desenvolvimento de profissionais de vendas na área de serviços. Para atingir esse objetivo geral, os objetivos específicos foram: compreender as competências e características necessárias em uma equipe de vendas na área de serviços; estruturar conteúdos programáticos específicos e detalhados para cada necessidade; avaliar a melhor forma de oferecer o programa; e, por fim, validar o programa, por meio de três turmas piloto, com conteúdo desenvolvido sob demanda para três empresas parceiras. Todas as etapas propostas foram executadas, e, ao final, criou-se um programa que contempla satisfatoriamente todas as competências necessárias a um profissional de vendas na área de serviços. Esse programa baseia-se essencialmente na aplicação de diversas ferramentas da área do *design*, como mapa de empatia, mapa de jornada do usuário, mapa de *stakeholders*, mapa de afinidades etc.

Palavras-chave: *design* de serviços; desenvolvimento; design; treinamento e desenvolvimento humano; vendedor; vendas.