**DISCIPLINA: DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES DE MARKETING E DOS PROCESSOS COMERCIAIS**

**FUNÇÃO: PLANEJAMENTO DE AÇÕES E ESTRATÉGIAS MERCADOLÓGICAS**

**CLASSIFICAÇÃO: PLANEJAMENTO**

BASES TECNOLÓGICAS

CONCEITO DE MARKETING

ORIGEM E EVOLUÇÃO DO MARKETING

ESTRUTURA DE UM DEPARTAMENTO DE MARKETING

MIX DE MARKETING

MICRO E MACRO AMBIENTE

VARIÁVEIS CONTROLÁVEIS E INCONTROLÁVEIS.

MERCADO CONSUMIDOR, CONCORRENTE, FORNECEDOR

NECESSIDADES, DESEJOS E DEMANDAS

PESQUISA DE MERCADO

PESQUISA QUALITATIVA DE MERCADO

PESQUISA QUANTITATIVA DE MERCADO

COLETA DE DADOS PRIMÁRIOS E SECUNDÁRIOS

DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA (EXERCÍCIO PRÁTICO)

- objetivo (s) da pesquisa;

- definição dos problemas;

- desenvolvimento do Plano de Pesquisa (Tipo e formas de questionários);

- análise das informações;

- aplicação da análise de SWOT e da matriz BCG.

PRINCÍPIOS DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE MARKETING (SIM)

* Avaliação das necessidades de informação;
* Desenvolvimento da informação:
	+ registros internos;
	+ inteligência de marketing;
	+ pesquisa de marketing;
	+ análise de apoio às decisões de marketing.
* Distribuição das informações.

ESTRUTURA DO **PLANO DE MARKETING**

* Visão geral;
* Análise de mercado;
* Análise competitiva;
* Análise do produto e do negócio;
* Metas e objetivos;
* Estratégias 4 Os;
* Posicionamento;
* Plano de ação e implementação

CONCEITO DE **NEGOCIAÇÃO**

PROCESSO DE **VENDAS**

* Prospecção;
* Abordagem;
* Avaliação de necessidades.

**ATRIBUTOS NECESSÁRIOS AO NEGOCIADOR**

* Habilidades pessoais;
* Planejamento e organização;
* Treinamento e disciplina;
* Visão;
* Determinação;
* Inovação;
* Flexibilidade e adaptabilidade;
* Capacidade de estabelecer parcerias;
* Senso de urgência.

**TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO**

* Tipos de negociação;
* Estilos de negociação;
* Processo negocial;
* Preparação;
* Abertura;
* Exploração;
* Apresentação;
* Fechamento de negócio.

CONTROLE DOS NEGÓCIOS EFETUADOS

* **Cadastramento de transações**;
* **Pesquisa de satisfação do cliente**;
* **Atendimento pós-venda**.

**VAREJO HÍBRIDO**

* Características e especificidades.