

# Formação - Desenvolvimento de Gestão Comercial



Textos **Creia Consultores** Fotos **Creia Consultores**

**A** Câmara de Comércio e Indústria Luso Espanhola (CCILE) em parceria com a CREIA Consultores realizou ao longo dos meses de Junho, Julho e Setembro um programa de formação “Desenvolvimento de Gestão Comercial” para a Willis Portugal, grupo multinacional de corretores de seguros presente em 120 países através de uma rede de 400 escritórios.

O programa envolveu um grupo de quinze participantes, entre directores e executivos de conta. As actividades foram desenvolvidas em três módulos, com a duração de dois dias cada.

O objectivo principal do programa foi o de transmitir conhecimentos teórico-práticos, de forma a desenvolver as competências dos gestores

comerciais, na preparação comercial, contacto directo com os clientes e prospects. Com o foco na eficácia comercial, isto é, no aumento da facturação de negócio, visou-se, ainda,



introduzir metodologias de gestão do tempo, gestão do território, gestão da carteira e da agenda. Gerar mais negócio para a Willis, revelar capacidade para criar e concretizar mais oportunidades, rentabilizar melhor os recursos e as ferramentas de trabalho

e alertar para a venda de soluções que trazem mais-valias para a empresa e proporcionam claras vantagens e benefícios para o cliente, foram outros objectivos decorrentes que se procuraram atingir.

Na opinião de Manuel de Souza-Mattos, Director-Geral da Creia Consultores e consultor responsável pela supervisão e execução do programa de formação, “a participação, foi, sem dúvida, uma das características mais notáveis das sessões de trabalho”. O envolvimento e interesse dos participantes foram constantes durante todas as jornadas, sendo a participação de todos nas equipas de trabalho muito elevada.

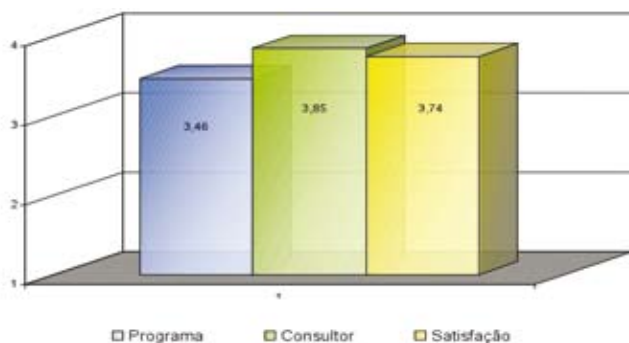
O Programa foi constituído por três módulos de formação: Venda Estratégica, Venda Consultiva e Desenvolvimento Comercial e Negociação.

Estes conteúdos proporcionaram aos Gestores Comerciais as técnicas necessárias para desenvolver com eficiência e eficácia as suas actividades e, em consequência reforçar a sua posição competitiva no mercado.

Foi um curso muito prático e como referiu Manuel de Souza-Mattos “permitiu a todos os Formandos realizarem diversas simulações de reuniões comerciais assim como apresentação e discussão de trabalhos de grupo para a prática e treino das técnicas apresentadas.”

“Procurou-se dar um cunho de aplicação prática e de sistematização dos

## Satisfação dos formandos



1= Insuficiente 2= Suficiente 3= Bom 4= Muito bom

## Willis Portugal

Na sequência da realização deste curso, a CCILE falou com a direcção de Recursos Humanos da Willis Portugal sobre os resultados desta formação.

**Paula Alves**  
RRHH



### Quais os objectivos e expectativas iniciais para o Programa de Formação?

Esta formação em Desenvolvimento Comercial foi feita com o objectivo de dotar os nossos gestores executivos de clientes de mais ferramentas, para que eles possam ultrapassar as dificuldades que surgem no seu dia-a-dia de trabalho e a competitividade que é característica da nossa actividade. Por outro lado, criámos a expectativa de que esta formação nos possibilitaria, não só ouvir novas técnicas de abordagem aos nossos prospects e clientes, como também reflectir sobre aquilo que fazemos actualmente, de maneira a percebermos se estaríamos ajustados às novas técnicas utilizadas no mercado, para esta área.

### As expectativas dos participantes/gestores comerciais da Willis foram alcançadas?

Os nossos Gestores ficaram surpreendidos com o nº de dias (6) que foram definidos para esta formação, e curiosos quanto aos conteúdos a abordar. Facultamos-lhe para o efeito um descritivo, com vários pontos-chave que iriam ser abordados, o qual lhes suscitou bastante interesse e expectativa. No final foram unânimes em afirmar que esta formação foi determinante para aprenderem novas técnicas, como também para melhorarem outras que já utilizavam.

### De que forma o curso vai contribuir para o desenvolvimento da gestão comercial dos colaboradores da Willis?

Esta formação foi profícua e vai certamente contribuir para uma melhor prestação das nossas equipas no desempenho do seu trabalho. Permitiu-nos reflectir sobre os nossos actuais procedimentos e comporta-

mentos, corrigindo alguns desvios. Esta formação permitiu-nos ainda, não só adquirir novos conhecimentos, como também sistematizar melhor, alguns procedimentos que já fazíamos, mas não de uma forma tão sistematizada e organizada.

### O curso foi devidamente adaptado ao sector de actividade da Willis? Foi bem realizado?

O curso foi bem direccionado para a realidade da Willis; foi muito interessante realizarmos os “role plays” de acordo com as situações reais do nosso trabalho diário. A Creia foi um parceiro muito importante na concepção desta formação e os nossos parabéns ao Dr. Manuel de Souza Matos e sua equipa e um agradecimento à Câmara de Comércio Luso-Espanhola por todo o apoio que deu a este evento.

### Recomendaria este curso a outras empresas?

Claro que sim, recomendo vivamente.

conteúdos teóricos. De forma geral, a participação foi notável, sobretudo porque os casos apresentados estavam adaptados à sua realidade. Podemos notar que a gestão quotidiana das pessoas tende a ser reactiva e por isso, alertou-se para que assumam uma postura menos reactiva e mais pró-activa, no sentido de potenciar a sua elevada capacidade de trabalho.”

“A formação potencia a troca de experiências, a discussão de casos práticos, a reflexão individual e estratégica e a transmissão de ferramentas a utilizar quando preciso”.

Na opinião de Manuel de Souza Mattos, a presença ao longo do programa e todo o apoio prestado pela direcção geral e comercial da Willis, nas pessoas dos seus directores Dr.

António Madureira, Dr. Crispin Stowell e Dra. Paula Alves (RRHH) na preparação, adaptação e execução dos Módulos de Formação assim como no reforço das mensagens que importa, no contexto actual, transmitir, constituiu uma manifestação clara da relevância atribuída pela Willis ao desenvolvimento pessoal e profes-

sional dos seus colaboradores, contribuindo deste modo para o êxito e a satisfação final alcançadas.

Na opinião do consultor, os participantes, apresentarão significativos progressos na sua gestão comercial dentro de pouco tempo devido ao grande entusiasmo e motivação apresentados no final do programa. ■

## Aplicação “On Job”

