

# ACEPI

## ACADEMY

powered by **Lisbon Digital School**®



ACEPI  
ACADEMY

powered by Lisbon Digital School\*



GROW  
YOUR  
POTENTIAL

# Smarter Digital Sales: Estratégia, Canais e Tecnologia IA



# Smarter Digital Sales: Estratégia, Canais e Tecnologias

O digital transformou o ambiente de compras e vendas B2C e B2B.

Face às novas expectativas dos clientes **as vendas digitais são um *game-changer* para as empresas que as dominam.**

## Curso:

- 32 horas
- 8 Semanas (2 horas | 2x Semana)
- Segundas e Quintas: 17h - 19h
- 20 a 30 participantes/ por edição
- 749€ (649€ sócios ACEPI)

## Target:

- Gestores responsáveis por vendas, marketing, desenvolvimento de negócio, operações de e-commerce ou experiência do cliente, que procuram aumentar a eficácia dos seus processos de vendas, otimizar operações e melhorar o desempenho geral do negócio
- Gestores que querem compreender como implementar modelos de vendas híbridos
- Gestores que procuram conectar estratégias de marketing e vendas digitais para concretizar objetivos de forma mais rápida e eficaz

# Smarter Digital Sales: Estratégia, Canais e Tecnologias

## Objectivos:

- Dotar as equipas comerciais do conhecimento, das competências e da confiança necessárias para enfrentar os desafios atuais de vendas a ritmo acelerado, obtendo um conhecimento profundo das tecnologias digitais, da IA e das suas aplicações nas vendas.
- Desenvolver equipas comerciais com visão de futuro que saibam identificar e planear a implementação do modelo de vendas digital ideal para uma determinada estratégia de negócio.
- Apoiar o desenho de estratégias digitais centradas no cliente e a integrar o digital e a IA em toda a jornada do cliente e no processo de vendas para melhorar resultados.
- Criar e gerir canais de vendas digitais que aumentam a eficácia e aceleram vendas remotas.
- Desenvolver competências de vendas virtuais e digitais que captam a atenção, superaram as distrações, promovem a interação com o comprador e tornam as apresentações de vendas online envolventes e memoráveis.
- Superar a resistência na adoção de vendas digitais, promovendo uma cultura de fluência digital nas equipas comerciais e liderando transformações de vendas digitais bem-sucedidas nas organizações.

### 1. Liderar a transformação digital nas vendas

- Uma visão geral da transformação digital em vendas, incluindo a sua evolução, tendências e impacto nas práticas de negócio.
- Liderar a transformação das vendas digitais com foco na gestão da mudança equilibrando as competências e táticas tradicionais e digitais.

### 2. Desenhar o ecossistema de vendas digitais

- Explorar o papel, o alcance e o potencial dos canais de vendas digitais: plataformas de comércio eletrónico, mercados, dispositivos móveis, comércio social, comércio de vídeo, comércio de assinaturas, comércio web3.
- Como conceber um ecossistema de vendas digital integrado e adaptado ao modelo de negócio para um melhor alcance e impacto.

### 1. Vendas impulsionadas por tecnologia e IA

- Explorar o impacto transformador das plataformas de prospecção e construção de relações, automatização de vendas, previsão de vendas e análise preditiva.
- Selecionar o tech stack comercial: ex. automatização de vendas e otimização do fluxo de trabalho

### 2. Estratégia omnicanal para uma experiência consistente do cliente

- Alinhar os canais de vendas para criar uma experiência consistente do cliente, que se adapte ao comportamento e às expectativas do cliente.
- Analisar o comportamento do cliente com IA para monitorizar e otimizar continuamente a estratégia de vendas nos vários touchpoints.

### 1. Mapear a Jornada Digital do Cliente

- Segmentar clientes de forma eficaz.
- Reconhecer etapas críticas da jornada de vendas do cliente em cada canal de vendas, tais como reconhecimento, consideração, tomada de decisão, pós-compra, fidelização para otimizar estratégias integradas de vendas digitais e aumentar as taxas de conversão e retenção.
- Desenhar uma experiência do cliente (CX) perfeita em todos os canais

### 2. Otimizar o Funil de Vendas Multicanal

- Implementar estratégias de marketing direcionadas por canal para orientar os leads através do funil de vendas
- Obter os dados certos para insights acionáveis, identificar oportunidades de otimização e refinar estratégias de vendas digitais através do funil.

### 1. A Nova Estratégia de RevOps

- Alinhar o marketing, as vendas e o sucesso do cliente para impulsionar o crescimento das receitas, simplificar os processos e aproveitar os dados partilhados para tomar decisões mais inteligentes.
- Construir uma estrutura escalável que aproveite ferramentas e tecnologias que criam uma visão unificada do ciclo de vida do cliente para apoiar o crescimento das receitas a longo prazo
- Utilizar dados para tomar decisões mais inteligentes, desde a gestão de leads à retenção de clientes, acompanhando as principais métricas (por exemplo, CAC, CLV)

### 2. Alinhamento das vendas e marketing para o crescimento das receitas

- Conceber uma estratégia unificada para a gestão de leads, marketing de conteúdos e envolvimento do cliente através de Acordos de Nível de Serviço (SLAs)
- Monitorizar a consistência do conteúdo e das mensagens para atuais e potenciais clientes em todas as fases do funil.

### 1. IA para previsões de vendas

- IA para prever tendências de vendas, comportamento do cliente e mudanças de mercado (B2B e B2C)
- IA para previsões de vendas dinâmicas baseadas em dados em tempo real e maior precisão das projeções de receitas
- IA para recolher e interpretar dados de intenção de compra de múltiplas fontes (ex. visitas ao website, interações nas redes sociais e padrões de consumo de conteúdos)
- IA para priorização de leads

### 2. IA para o envolvimento personalizado do cliente

- IA em mecanismos de recomendação para personalização em escala
- IA para pesquisa e navegação otimizadas com impacto na experiência do cliente
- IA para otimização dinâmica de preços
- IA em campanhas de retenção de clientes

### 1. Técnicas de Vendas Virtuais

- Aprender a construir relacionamentos fortes com os compradores através de plataformas vídeo.
- Dominar as apresentações de vendas remotas e virtuais, criar experiências em showrooms virtuais, e vender e negociar em salas digitais.

### 2. Social Selling

- Utilizar plataformas de redes sociais – LinkedIn, Whatsapp para construir relacionamentos digitais e captar potenciais compradores através da partilha de conteúdo e estratégias de envolvimento social.
- Captar e utilizar de forma otimizada conteúdo gerado por Clientes: testemunhos e casos
- Utilizar ferramentas de social selling aumentadas por IA para automatizar a identificação de potenciais clientes e reforçar estratégias de envolvimento

### 1. Expansão Global impulsionada pela IA

- Ferramentas baseadas em IA para projetar expansão, priorizar mercados com base em padrões de procura, comportamento do consumidor e tendências de compra.
- Análise e monitorização de mercados em tempo real com IA para apoiar o desenho das estratégias comerciais.
- IA para localização do Marketing-Mix.
- IA para conformidade legal e regulatória.
- IA para otimização logística.

### 2. Vendas Éticas e Gestão da Reputação

- Estabelecer confiança e credibilidade através da privacidade dos dados, comunicação transparente e testemunhos de clientes.
- Conceber um sistema de gestão de feedback de clientes e de reputação em canais digitais, para apoiar a melhoria de produtos e serviços e mitigar riscos.

### 1. Gestão de processos de vendas com IA

- Utilizar ferramentas de IA para análise de reuniões para identificar pontos fortes e fracos nos argumentos de venda, melhorar o tratamento de objeções e personalizar interações.
- Monitorizar o desempenho das equipas e processos com tecnologia de IA.

### 2. Inovação nas vendas com tecnologias emergentes

- Explorar tendências futuras e novos canais de vendas digitais: voice commerce, conversational commerce, metaverso e blockchain.
- Aumentar a criatividade nas vendas com IA: ex. identificar mercados inexplorados, criar novas propostas de valor, desenvolver argumentários comerciais.