



A Programação Neurolinguística (PNL) é reconhecida internacionalmente como a fórmula da excelência humana, utilizando a linguagem do cérebro para potenciar a comunicação, o comportamento e a evolução.

Enquanto tecnologia de escolha do século XXI devido à sua grande eficiência em atingir os objetivos desejados, a PNL tem por base uma prática baseada na observação e análise de como cada um de nós organiza os seus pensamentos, as suas emoções, a sua fisiologia, a sua linguagem e o seu comportamento, permitindo criar estratégias inconscientes que produzem resultados.

As empresas que utilizam técnicas de PNL otimizam a performance dos seus negócios, gerando dinâmicas que podem incrementar as vendas e melhorar o relacionamento com clientes e fornecedores.

## Objetivos

- 01 > **Promover o desempenho do profissional de turismo, para que este adquira uma nova consciência sobre si, sobre as pessoas que o rodeiam e sobre os clientes**
- 02 > **Fomentar a utilização de ferramentas de PNL e de *Coaching* nos contextos pessoais e profissionais**
- 03 > **Desenvolver novas habilidades para o sucesso na abordagem ao cliente**
- 04 > **Aumentar o potencial de conversão no processo de venda**

## Conteúdo Programático

- 01 > Enquadramento
- 02 > Introdução ao PNL e ao *Coach*
- 03 > O Profissional de Turismo enquanto *Coach*
- 04 > Competência de comunicação – a importância da comunicação positiva, do rapport e da escuta ativa no processo de venda
- 05 > Cliente visual, auditivo e cinestésico – como diferenciar a comunicação no processo de venda de acordo com o registo do cliente
- 06 > PNL no processo de venda e tratamento de objeções
- 07 > Exercícios práticos

Formador | Filipa Jordão

Data | 7 de junho

Horário | 09h00 às 13h00

Local | Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa

Rua Saraiva de Carvalho, 41 - Lisboa