

GESTÃO DE VENDAS: UM ESTUDO NA ÁREA DE SERVIÇOS DE FRETES MARÍTIMOS

BEATRIZ MARTINEZ DA CRUZ¹

WERNER JOSE BERTOLDI²

RESUMO

Este trabalho demonstra que o departamento comercial, é um dos principais setores responsáveis pela dinâmica de qualquer empresa. A representatividade de vendedores devidamente capacitados insere-se neste contexto, por serem estes os profissionais incumbidos em criar e ampliar a carteira de clientes, realizar negociações de vendas de produtos e/ou serviços, proporcionar estratégias que satisfaçam as expectativas dos clientes, entre outras significativas atividades que estão detalhadas neste trabalho. Aborda ainda, aspectos relacionados a importância do marketing na área de vendas de produtos e serviços, bem como as habilidades e competências desejáveis para o profissional que atuará em vendas de fretes marítimos internacionais. Os consumidores de serviços esperam receber o valor do acesso a bens, mão de obra, habilidades profissionais, instalações, redes e sistemas, mas eles não costumam deter a propriedade de qualquer um dos elementos físicos envolvidos. Basicamente não basta conter um departamento comercial com vendedores competentes, este, precisa estar atrelado com entre outros, bons serviços, e essa informação precisa chegar no cliente. Após análise e reflexão sobre a mudança de paradigma, inicia-se o ciclo de vendas, que está exposto neste trabalho e acompanhado de uma pesquisa com empresa do segmento de serviços e fretes marítimos internacionais, permitindo diagnosticar e demonstrar os resultados de se utilizar técnicas e estratégias nas negociações. Tendo como objetivo geral, compreender as atividades e estratégias desenvolvidas na área de vendas, em empresa do grupo líder no segmento de serviços de fretes marítimos internacionais. Já os objetivos específicos são: levantar os conceitos norteadores da gestão de vendas;

Palavras-chave: Fretes Marítimos - Vendas – Negociações.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Comércio Exterior UNIVALI – Campus Itajaí/SC. beatriz.univali@gmail.com

² Prof(ª). Msc. Orientador(a), UNIVALI – Campus Itajaí /SC. werner@univali.br