



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

**RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO DIPLOMA
DE ESPECIALIZAÇÃO TECNOLÓGICA
EM GESTÃO DE VENDAS**

Cristiano Diamantino Clara Nunes
setembro | 2011



Instituto Politécnico da Guarda

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Relatório de Estágio

CRISTIANO DIAMANTINO CLARA NUNES

NÚMERO: 1010094

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PARA OBTENÇÃO DO CURSO DE
ESPECIALIZAÇÃO TECNOLÓGICA
GESTÃO DE VENDAS

2010/2011

Relatório de Estágio

Agradecimentos

Gostaria de agradecer aos responsáveis da entidade acolhedora por me terem recebido muito bem e me terem apoiado na realização de todas as tarefas. Também gostaria de agradecer ao Vendedor que mais me acompanhou, por estar sempre disponível, tendo-me ajudado nas várias vertentes das vendas, tirando todas as dúvidas que surgiram durante o estágio.

Gostaria de agradecer a minha orientadora de estágio Dina Teixeira pela preocupação que teve em me ajudar tanto no estágio como no relatório da Formação em contexto de trabalho.

Por fim agradecia ao Sr. Alexandre Manuel Alves Neca por estar sempre disponível para ajudar e preocupado em saber se o estágio estava a correr bem.

A todos o meu sincero muito obrigado.

Relatório de Estágio

1.1. Identificação do aluno

Cristiano Diamantino Clara Nunes, N°1010094

Morada: Rua Cabeço da Forca N°14

6320-536 Sortelha – Sabugal

Estabelecimento de ensino: Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

Curso: CET – Gestão de Vendas

Relatório de Estágio

Resumo do Trabalho Desenvolvido no Estágio

O estágio curricular realizado na empresa ALEXAUTO, Comércio de Automóveis Lda. cumpriu na íntegra o plano previamente definido. Assim, as actividades desenvolvidas foram:

- Aplicação prática dos conhecimentos adquiridos no curso de Gestão de Vendas
- Atendimento de clientes,
- Informatização dos dados dos veículos do stand,
- Prospecção do mercado,
- Marcação de preços,
- Acompanhamento pós-venda,
- Acompanhar o vendedor nas suas vendas.

Todas estas actividades foram importantes para o desenvolvimento profissional do aluno, no âmbito do seu futuro desempenho profissional.

Palavras-chave: Vendas; Prospecção; Clientes.

Relatório de Estágio

Índice geral

Índice

Agradecimentos	I
Ficha de Identificação do Aluno	II
Resumo do Trabalho Desenvolvido no Estágio	III
Índice Geral	IV
Índice de Figuras	VI
Índice de Anexos	VI
Introdução	1
1. Empresa.....	2
1.1. Apresentação da Empresa	3
1.2 . Logótipo de Empresa	3
1.3. Identificação da Empresa	4
1.4. Historial da Empresa	5
1.5.Organigrama.....	6
1.5.1. Funções e Competências	7
1. O Estágio	9
2.1. Plano de Estágio	10
2.2. Duração do Estágio	11
2.3. Actividades Desenvolvidas	11
2.4.Cronograma de Actividade	11
2.5.A Função de Vendedor	14
2.6.Perfil do Vendedor: Regras Aplicadas pela ALEXAUTO, COMÉRCIO DE AUTOMÓVEIS LDA.	14
2.6.1 Acolhimento	15
2.6.2 Atendimento	15

Relatório de Estágio

2.6.3 Postura.....	15
2.6.4 Comunicação	15
2.6.5 Preocupação com os clientes	16
2.6.6 Despedida	16
2.6.7 Após venda	16
3. Analise SOWT da empresa	17
4. Apoio obtido	18
Conclusão	19
Bibliografia	20
Web grafia	20
Anexos	21

Relatório de Estágio

Índice de Figuras

Índice

Figura nº1 – Logótipo de Empresa ALEXAUTO	3
Figura nº2 – Exterior da Empresa ALEXAUTO	5
Figura nº 3 – Organograma da Empresa ALEXAUTO	6

Índice de Anexos

Índice

Anexo 1 – Contrato Compra e Venda	22
Anexo 2 - Declaração para substituição do Documento Único Automóvel	23

Relatório de Estágio

Introdução

Com os conhecimentos assimilados ao longo da duração do CET – Gestão de Vendas, foi-me conferida a oportunidade de colocar em prática a componente teórico - prática resultante do diferente leque de disciplinas que compõem o CET – Gestão de Vendas.

Durante o período de estágio, procurei aliar os conhecimentos adquiridos com uma vertente eminentemente prática e mais direccionada para o contexto profissional.

A Formação em Contexto de Trabalho teve lugar no Sabugal na empresa Alexauto Comércio de Automóveis, Lda, entre os dias 09 de Agosto até 30 de Outubro, fazendo um total de 56 dias perfazendo 448 horas.

O presente relatório pretende descrever todas as actividades desenvolvidas durante o estágio. Por iniciativa própria contactei a empresa solicitando o estágio, pois considerei que me poderia proporcionar novas experiências.

Este relatório está dividido em duas partes. Inicialmente é apresentada a empresa. Na segunda parte são descritas as actividades desenvolvidas na empresa, durante o período de estágio. Termina apresentando uma conclusão sobre o que foi o meu estágio.

1 PARTE

A Empresa

Relatório de Estágio

1.1. Apresentação da Empresa

Nesta primeira parte do relatório vou descrever a empresa que me acolheu, o local onde ocorreu o estágio.

A apresentação da empresa irá passar pela sua identificação, pela descrição da ficha técnica, entre outros aspectos relevantes.

1.2. Logótipo de Empresa

Destaca-se a cor vermelho escuro com o nome associado e apresentado em letras maiúsculas, a figura do logótipo tem um aspecto de um volante, tem este também representadas as marcas que são comercializadas. (bibliografia Felgueira, T. gestão de marcas)



Figura 1: Logótipo da empresa ALEXAUTO

Fonte: ALEXAUTO Comércio de Automóveis, Lda

1.3. Historial da Empresa



Figura 2: Exterior da Empresa

Fonte: ALEXAUTO Comércio de Automóveis, Lda

Esta empresa é uma sociedade por quotas. Tem actualmente dois sócios que são: Alexandre Manuel Alves Neca e Maria Graciete Candeias Neca. A sede inicial da empresa localizava-se na Avenida Infante D. Henrique no Sabugal, mas em 2004 com objectivo de melhorar os serviços mudou de instalações, situando-se agora na rua Cidade da Guarda, no Sabugal.

O sector de actividade da empresa é a a venda e compra de automóveis novos e usados.

Relatório de Estágio

1.4. Organigrama

O organigrama é o gráfico que representa a estrutura formal da empresa, ou seja, a disposição e a hierarquia dos órgãos.

A empresa ALEXAUTO Comércio de Automóveis, Lda. rege-se por uma estrutura vertical, tendo cada departamento sua responsabilidade. Este tipo de estrutura permite maior especialização, e separação de funções de planeamento e controlo.

O organigrama da ALEXAUTO, Comércio de Automóveis Lda, é esquematizado da seguinte forma:

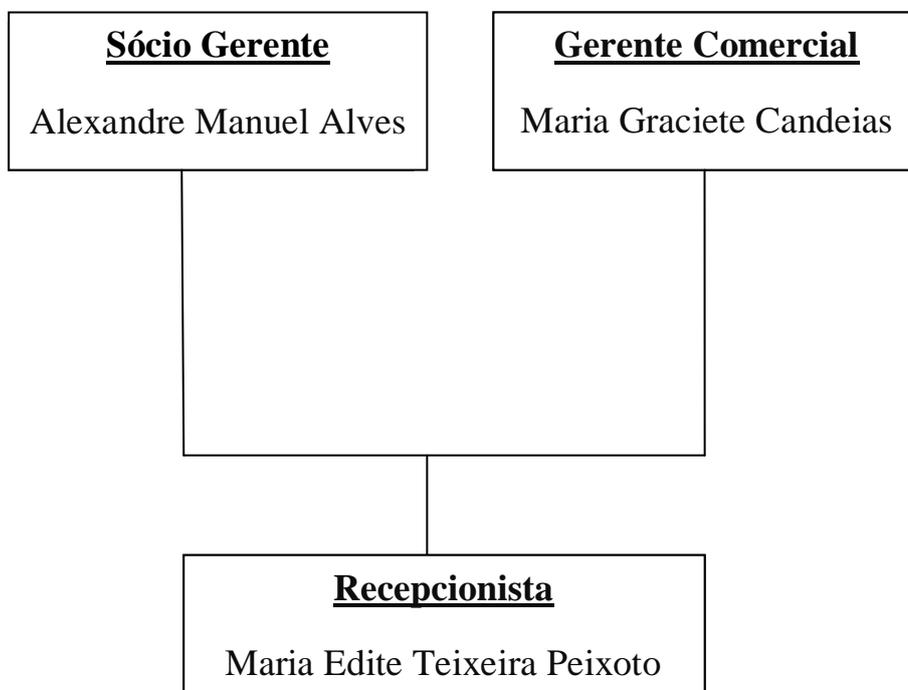


Figura 3 – Organigrama da Alexauto

Fonte: Elaboração Própria

Relatório de Estágio

1.5.1 Funções e competências

Sector Comercial

Sócio Gerente / vendedor:

- Realiza e regista contactos de prospecção de clientes;
- Participa na elaboração das propostas para apresentar em concursos públicos (câmaras municipais, juntas de freguesia, etc.);
- Prepara visitas a clientes e potenciais clientes;
- Apresenta os produtos aos clientes;
- Mantém a sua pasta de clientes actualizada com toda a informação necessária conforme o definido;
- Formaliza contratos com os clientes;
- Participa activamente nas reuniões comerciais.

Gerente comercial:

- Recolha e distribuição de informação comercial;
- Acompanhamento das diversas informações comerciais; acompanhamento junto dos clientes/vendedores na concretização e fecho de negócios;
- Promove, com periodicidade definida, reuniões comerciais.

Relatório de Estágio

Recepcionista:

- Efectua a recolha, tratamento, distribuição e expedição de correio e fax;
- Efectua o atendimento e reencaminhamento de clientes;
- Efectua o atendimento e reencaminhamento de chamadas e mensagens telefónicas;
- Atendimento a clientes;
- Recepção e emissão de documentos.

2 Parte

O Estágio

Relatório de Estágio

2.1. Plano de Estágio

Ao iniciar este estágio na empresa ALEXAUTO, Comércio de Automóveis Lda, foi estabelecido um programa de actividades a desenvolver das quais se destacam seguintes actividades.

- Aplicação prática dos conhecimentos adquiridos no curso de Gestão de Vendas;
- Atendimento de clientes;
- Informatização dos dados dos veículos do stand;
- Prospecção do mercado;
- Marcação de preços;
- Acompanhamento pós-venda;
- Acompanhar o vendedor nas suas vendas.

A minha integração enquanto estagiário decorreu da melhor forma, existiu sempre um bom ambiente e a familiarizar com os restantes colaboradores. Os recursos humanos da empresa demonstrando sempre disponibilidade, apoiando quando necessário.

Relatório de Estágio

2.2. Duração do Estágio

O estágio foi realizado na empresa Alexauto, Comércio de Automóveis, Lda, com sede no Sabugal. O estágio teve a duração 12 semanas, com início no dia 09 de Agosto de 2010 e término em 30 de Outubro de 2010.

2.3. Actividades Desenvolvidas

O objectivo principal deste estágio foi de desenvolver todos os conhecimentos que adquiri ao longo do ano académico nas diversas áreas de conhecimento do curso Gestão de Vendas na empresa Alexauto, Comércio de Automóveis, Lda.

2.4. Cronograma de Actividades

Semana	Actividades
(09/08 a 23/08)	<ul style="list-style-type: none">➤ Contacto/acolhimento do manual de acolhimento, organigrama da empresa, estrutura e funcionalidades;➤ Conhecer o espaço físico;➤ Regulamento comercial;➤ Instruções de trabalho;➤ Informatização dos dados dos carros no stand. Esta tarefa devia ser realizada semanalmente;➤ Atendimento de clientes;➤ Apontar todas a informações possíveis sobre cada visita ao stand/clientes;➤ Acompanhamento com o vendedor para mostrar um automóvel a um possível cliente

Relatório de Estágio

(24/08 a 03/09)	<ul style="list-style-type: none">➤ Acompanhamento com o vendedor Alexandre Neca de alguns processos de venda;➤ Acompanhamento de um cliente á inspecção do seu automóvel;➤ Actualização da tabela de preços;➤ Anotar todas as informações possíveis sobre cada visita ao stand/clientes;
(04/09 a 18/09)	<ul style="list-style-type: none">➤ Actualização da tabela de preços do stock existente;➤ Aprender a elaborar a declaração de substituição do documento único automóvel, para os clientes poderem efectuar o seguro do automóvel; (Anexo 2)➤ Acompanhamento de um concurso público para vender uma carinha 4*4 á Câmara do Sabugal;➤ Saída do stand para mostrar um automóvel a uma possível cliente;➤ Actualização da tabela de preços;➤ Anotar todas a informações possíveis sobre cada visita ao stand/clientes;
(19/09 a 02/10)	<ul style="list-style-type: none">➤ Actualização da tabela de preços do stock existente;➤ Aprender da elaboração de um contrato compra e venda; (Anexo 1)➤ Saída do stand para mostrar uma automóvel a um cliente;

Relatório de Estágio

	<ul style="list-style-type: none">➤ Apontar todas a informações possíveis sobre cada visita ao stand/clientes;
(03/10 a 17/10)	<ul style="list-style-type: none">➤ Actualização da tabela de preços do stock existente;➤ Atendimento ao publico acompanhado pelo vendedor;➤ Anotar todas a informações possíveis sobre cada visita ao stand/clientes;
(18/10 a 31/10)	<ul style="list-style-type: none">➤ Actualização da tabela de preços do stock existente;➤ Anotar todas a informações possíveis sobre cada visita ao stand/clientes;➤ Acompanhar do vendedor na entrega dos documentos para a transição do registo de propriedade;➤ Saída com um carro à inspecção para posterior entrega ao proprietário

Relatório de Estágio

2.5. A Função de Vendedor

Uma vez que não existe um tipo de cliente predefinido para se conseguir sucesso no produto comercializado, o processo de venda vai ser relatado desde a apresentação do produto até ao serviço pós-venda.

Um dos sinais mais relevantes para saber abordar e identificar o cliente é tentar perceber o tipo de perfil, e para tal a ALEXAUTO, Comércio de Automóveis Lda, tenta ser o mais abrangente possível aos vários perfis de cliente que procuram os seus serviços.

2.6. Perfil do Vendedor: Regras Aplicadas pela ALEXAUTO, COMERCIO DE AUTOMOVEIS LDA.

Tal como todas as empresas, a ALEXAUTO, Comércio de Automóveis Lda, tem definido as suas regras de orientação para o contacto com o cliente. Estas regras devem estar sempre presentes no comportamento dos assistentes, para que haja uma uniformização e coerência no serviço prestado, tendo assim uma aplicação transversal.

Estas regras permitem que o contacto seja um momento agradável entre os clientes e a ALEXAUTO, Comércio de Automóveis Lda. As regras não devem ser esquecidas mas adaptadas conforme o cliente, por exemplo, linguagem a ter com o cliente

Seguidamente apresentam-se as regras que foram definidas e que segui durante o estágio enquanto vendedor. (Bibliografia Vieira, T Gestão de vendas)

Relatório de Estágio

2.6.1. Acolhimento

Os clientes devem ser todos tratados de igual forma e nunca subestimá-los. Na ALEXAUTO, Comércio de Automóveis Lda “os problemas pessoais são deixados a porta de entrada”. Recebe-se o cliente com simpatia.

2.6.2. Atendimento

Ao abordar um cliente devem-lhe ser proporcionados os esclarecimentos que solicite e, em simultâneo, recolher informação sobre os seus objectivos/interesses em termos de compra. Questiona-se o cliente de qual a sua intenção de compra ou esclarecimento que necessite. Tendo em conta que a nossa opinião poderá influenciar a decisão do cliente, o cliente é quem decide, neste sentido o vendedor terá de valorizar o seu produto defendendo as suas virtudes, obviamente num cenário de verdade e boa-fé.

2.6.3. Postura

O vendedor deve ser gentil e simpático, independentemente de concretizar o negócio ou não. Nunca deve entrar em conflito verbal ou ser indelicado, pois o cliente poderá sempre voltar um dia mais tarde e convém que fique sempre bem impressionado. Também é muito importante não desvalorizar a concorrência ou injuriá-la, pois o futuro é uma incógnita.

2.6.4. Comunicação

O vendedor deve estar preparado e extremamente informado acerca do produto que vende. Consoante o cliente deve-se adequar a linguagem técnica para que o cliente fique totalmente esclarecido. Deve tentar criar empatia com o cliente para que este se sinta confortável para colocar todas as questões que ache necessárias.

2.6.5. Preocupação com os clientes

Os clientes não se querem para uma única vez. Tem de se tentar fidelizar e estimar, pois são a razão de ser da empresa. Sem eles a empresa não teria razões para existir. Neste sentido os clientes são o melhor activo que a empresa poderá ter.

2.6.6. Despedida

Independentemente de concretizar ou não o negócio sugere-se ao cliente que, futuramente a empresa estará sempre á sua disposição, nem que seja para um pequeno esclarecimento verbal acerca de qualquer dúvida do cliente. Acompanha-se o cliente á saída das instalações.

2.6.7 Após venda

Aqui reside uma grande fatia de clientes que irão seguramente ficar fidelizados. Após o negócio acompanha-se com alguma regularidade o cliente questionando-o em termos de satisfação ou orientando-o para a resolução de algum imprevisto ou reclamação que surja. Pois é de extrema importância a satisfação do cliente, que ele irá seguramente, transmitir ao seu círculo de amigos e familiares a sua opinião, podendo, torna-los potenciais clientes.

Relatório de Estágio

3. Análise SOWT da empresa

A análise SWOT é uma ferramenta utilizada para examinar uma empresa e os factores que afectam seu funcionamento. Esta é a primeira fase do processo de planeamento, o que ajuda o empresário focar nos pontos principais da empresa. A sigla SWOT representa a primeira letra das palavras, em inglês: Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats (*Pontos fortes, Pontos fracos, Oportunidades e Ameaças*). Os Pontos fracos e fortes são factores internos da empresa. Oportunidades e Ameaças são factores externos.

Assim no caso da empresa ALEXAUTO, Comércio de Automóveis Lda.

Pontos Fortes

- ✓ Posicionamento; (qualidade do produto)
- ✓ Boa localização;
- ✓ Variedade de marcas de carros que permite atingir vários clientes ou segmentos;
- ✓ Empresa do ramo automóvel mais prestigiada no concelho;
- ✓ Oferta da transferência de propriedade para comodidade do cliente.

Pontos Fracos

- ✓ Instalações; (Espaço reduzido)
- ✓ Má política de comunicação externa pois a comunicação é rudimentar, o meio de comunicação é basicamente o passa a palavra e alguns patrocínios a festas da zona;
- ✓ Não se faz vendas pela internet;
- ✓ Não tem um website.

Oportunidades

- ✓ Aumentar as instalações;
- ✓ Criar um website;
- ✓ Fazer vendas pela internet;
- ✓ Mais publicidade.

Relatório de Estágio

Ameaças

- ✓ Outras empresas que possam actuar na mesma área de negócio;
- ✓ Crise económica e financeira do país;
- ✓ Perda de poder de compra por parte dos clientes devido à actual crise;
- ✓ Concorrência de mercado cada vez maior.

4. Apoio obtido

Tive um apoio extraordinário por parte do monitor (Alexandre Manuel Alves Neca). Saliento, obviamente, a contribuição indispensável da minha Professora Orientadora (Professora Dina Teixeira).

Relatório de Estágio

Conclusão

Sou de parecer que a Formação em Contexto de Trabalho me proporcionou uma vasta apreensão de conceitos e metodologias utilizadas no sector das vendas tendo aquela formação sido realizado num stand de automóveis, Posso afirmar que o meu crescimento pessoal e profissional se foi cimentando durante o período.

Escolhi esta Empresa por ser a mais prestigiada no sector automóvel dentro do concelho do Sabugal.

Neste relatório tentei referir e descrever algumas das tarefas mais importantes desenvolvidas no período de estágio.

Em suma acredito que este estágio e este relatório me ajudaram a crescer profissionalmente, espero que através deste relatório consiga demonstrar como este estágio foi uma mais-valia para mim.

Relatório de Estágio

Bibliografia

- Felgueira, T. (2009/2010), Dossier do aluno da Unidade Curricular Gestão de Marcas, CET em Gestão de Vendas, ESTG-IPG, Guarda
- Vieira, T. (2009/2010), Dossier do aluno da Unidade Curricular Gestão de Vendas, CET em Gestão de Vendas, ESTG-IPG, Guarda

Web grafia

<http://portalnacional.com.pt/empresa/alexauto-comercio-de-automoveis-lda-36506/>

http://pt.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lise_SWOT

Anexos

Anexo 1
Contrato de Compra e Venda



Multi-Marcas

TELF. / FAX 271 754 265
RUA CIDADE DA GUARDA, N° 5
6320-360 SABUGAL

CONTRATO DE COMPRA E VENDA

DATA ____ | ____ | ____

Comprador

Nome _____ Data do Nascimento ____ | ____ | ____
 Rua _____ Freguesia _____
 Localidade _____ Cód. Postal _____ Actividade _____
 Telefone _____ B. I. N° _____ N° Contribuinte _____

Estado Civil _____ Nome do Cônjuge _____

Nome do Avalista _____

Se Sociedade, assinaturas que a obrigam _____

VENDA

Quant.	Marca	Modelo	Matrícula	Preço

RETOMA

Quant.	Marca	Modelo	Matrícula	Preço

TOTAL A PAGAR

--	--	--

São _____

O pagamento é efectuado na seguinte forma :

A) - O desembolso inicial é de _____, € dos quais _____, € são entregues nesta data para confirmação do contrato.

B) - A diferença de _____ €

Observações : _____

O Vendedor ,

O Comprador,

Anexo 2

Declaração para substituição do Documento Único Automóvel



ALEXAUTO

Comércio de Automóveis, Lda.



DECLARAÇÃO

A firma *Alexauto – Comércio de Automóveis, Lda* . com sede na Rua Cidade da Guarda, nº5 6320-360 Sabugal declara para os devidos efeitos e ,em especial para fazer fé perante as Autoridades de Trânsito que vendemos nesta data ao Ex.mo (a) Senhor (a):

João xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Rua António José de Almeida,
6320-354 Sabugal

Contribuinte nº 000.000.000

A viatura com as seguintes características

MARCA : OPEL
MODELO : CORSA D 1.3 CDTi 5P
MATRÍCULA : **00-00-00**
COR : PRETO
CILINDRADA : 1.248 c.c.
TIPO : PASSAGEIROS
CATEGORIA : LIGEIRO
DATA DA MATRICULA : 16/10/2007
COMBUSTÍVEL : GASOLEO
LOTAÇÃO : 05 LUGARES
CHASSIS :

Declaramos ainda, que o Documento único Automóvel, não pode ser entregue já ao comprador em virtude de o mesmo se encontrar no Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, para legalizar.

Nota autorizada pela Direcção Geral das Contribuições e Impostos por despacho de S.Ex^a O Secretário de Estado e Orçamento de 28/2/75.

Sabugal, 29 de Junho de 2011

A Gerência,

Tel 271 754 265

Fax 271 753 700

Rua Cidade da Guarda, 5 . 6320-360 Sabugal

alexauto@sapo.pt