

# Gestão de Vendas e Relacionamento com Clientes Institucionais

## **Facilitador: Randes Enes**

Doutorando em Psicologia da Saúde pela Universidade Metodista de São Paulo; Mestre em Sistemas de Gestão pela Qualidade Total, com ênfase em Gestão Estratégica de Pessoas e MBA em Organizações e Estratégia na UFF/RJ; MBA Internacional em Gestão de Negócios na Universidade de Lisboa; e MBA em Gestão de Marketing de Varejo na FGV; Graduiu-se em Publicidade e Propaganda na Universidade de Ribeirão Preto. Em 2009, foi convidado pela HULT International Business School como professor-palestrante. Possui mais de 30 anos de experiência em empresas nacionais e internacionais sendo suas últimas posições como Diretor de Relacionamento e Diretor de Marketing & Inovação principalmente no segmento de cosméticos. Amplo conhecimento em gestão empresarial relacionado às mudanças organizacionais e inovação, comunicação corporativa e interpessoal, gestão estratégica de pessoas, negociação empresarial, transformação digital, atuação em coaching e mentoring executivo, palestras, treinamentos e workshops com aplicação de metodologias ativas e atividades experienciais para diversas empresas. Coordenou cursos de altos estudos em inteligência emocional e liderança estratégica no Centro de Treinamentos dos Fuzileiros Navais na Marinha do Brasil. Fundador da Academia Gestão de Talentos empresa focada em implantação e gestão do conhecimento, através do conteúdo digital. Possui reportagens publicadas nos maiores meios de comunicação e foi diretor e apresentador do Programa Gestão Empreendedora (WebTV FSJPII). Autor de vários artigos e livros. Docente nas principais instituições de ensino do país. Coordenador acadêmico na FGV. Possui certificação internacional pelo PBC Institute e HWAW (His Way at Work), membro da ICF Global, e ABPMP.

## **Objetivos:**

- Aprimorar a atuação comercial-consultiva dos bancos de fomento
- Desenvolver visão de valor, relacionamento e impacto socioeconômico
- Fortalecer a experiência do cliente institucional

## **Realização:**

Dias 23, 24 e 25 de junho, das 09h às 13h. Online.  
Carga horária total: 12h

## **Investimento - Valores com descontos progressivos para associados:**

Primeira inscrição da Instituição: R\$ 770,00  
Segunda inscrição da Instituição: R\$ 767,00  
Terceira inscrição da Instituição: R\$ 693,00  
Quarta inscrição em diante da instituição: R\$ 654,50  
Não associados ABDE: R\$ 1.001,00

Certificados: Todos os treinamentos terão avaliações para capturarmos a absorção dos conteúdos e receberão certificado de participação os que obtiverem 80% de frequência.

Clique e inscreva-se: <https://abde.org.br/cursos-e-eventos/>

Informações: [gedes@abde.org.br](mailto:gedes@abde.org.br)

# Gestão de Vendas e Relacionamento com Clientes Institucionais

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- **Evolução da gestão de vendas: de produto a valor**
- **Relacionamento com clientes públicos e privados**
- **Jornada do cliente e experiência do usuário**
- **Negociação, influência e construção de parcerias**
- **Indicadores comerciais e de relacionamento**
- **Práticas com IA e IA Generativa**
  - Uso de IA para:
    - Análise de perfil de clientes e stakeholders
    - Mapeamento de jornada do cliente
    - Construção de propostas e relatórios personalizados
  - Simulações de negociação com IA
  - IA aplicada à inteligência comercial e relacionamento