



Curso Comunicação Escrita para o Relacionamento Comercial

“Uma das coisas mais importantes e buscadas dentro das organizações empresariais é uma comunicação eficaz. Diferente do que muitos acreditam, a comunicação não está ligada apenas ao fato de saber dizer algo a outras pessoas. Ela consiste em fazer com que o outro lado – no caso, o receptor – entenda aquilo que é dito, sem que haja qualquer tipo de má interpretação. “

A comunicação escrita está inserida na área da comunicação empresarial e da negociação, sendo que pode ser um diferencial competitivo na busca pelo sucesso no desenvolvimento de mercado para produtos e serviços.

O processo comunicativo empresarial, executado de forma eficaz, é capaz de educar, elucidar e envolver o cliente ou o fornecedor de forma efetiva, notadamente no chamado contexto “ponto.com”, mídias sociais e web de maneira geral, por onde trafegam a grande maioria das trocas de mensagens.

Desta forma, é necessário ter uma diretriz sólida e um objetivo bem definido, além de uma linguagem adequada ao público-alvo, pois a experiência nos mostra que a definição do que é um bom texto pode ser relativa e mudar de acordo com diversos fatores – como ambiente, contexto, público, nível cultural dos envolvidos e cultura das empresas, entre outros fatores.

Visando atender a estes quesitos e aprimorar diversas práticas para tornar sua escrita cada vez mais atraente, esta capacitação ajuda o profissional a desenvolver uma redação comercial objetiva e clara. Dessa forma, ele conseguirá não só despertar a atenção do seu público, como também mantê-la por mais tempo.



As 10 principais habilidades mais procuradas

(com base % das habilidades pessoais dos que foram contratados para um novo emprego)

Top 10 Most In-Demand Soft Skills

(Based on % of members with skill who were hired into a new job)

1	Communication	57.9%
2	Organization	56.5%
3	Teamwork	56.4%
4	Always Punctual	55.9%
5	Critical Thinking	55.8%
6	Social Skills	55.8%
7	Creativity	55.0%
8	Interpersonal Communication	55.0%
9	Adaptability	54.9%
10	Friendly Personality	54.6%

(Adaptado da Fonte:

<https://virtualspeech.com/blog/importance-of-communication-skills>).



Objetivo

Este treinamento tem como objetivo capacitar os participantes a redigirem materiais comerciais de maneira mais objetiva, clara, coerente e coesa. Propostas comerciais, e-mails, mensagens de texto - para WhatsApp e SMS, entre outras mídias sociais - e até propostas comerciais simples serão discutidas no treinamento, que proporcionará ao participante livrar-se dos erros mais comuns e organizar ideias, de maneira que o interlocutor finalmente entenda a mensagem que ele quis lhe transmitir, sem margem para duplas interpretações.

Público alvo

Empresários, profissionais liberais, profissionais de Vendas, Marketing, Atendimento ao Cliente e todos aqueles que tem a Comunicação como fator preponderante na prestação de serviços.

Benefícios

O participante aprenderá a comunicar-se melhor, com exemplos práticos e reais de seu cotidiano. Este não é um treinamento em Língua Portuguesa, mas em Comunicação Escrita Empresarial, no qual se tem, como objetivo, tornar os materiais produzidos por profissionais menos técnicos, mais acessíveis, inteligíveis e bem redigidos.

Metodologia de ensino

Ação educacional com forte conteúdo prático.

Aulas expositivas, com exemplos reais, para discussão em sala de aula.

Muitos exercícios práticos para fixação do conteúdo e aplicação na vivência do aluno.

Níveis de Avaliação

Reação: nível de satisfação dos participantes em relação à ação educacional aplicada logo após o seu término.

Formas de Avaliação da Aprendizagem

Avaliação do tipo Formativa com função de orientar, corrigir, informar sobre a aprendizagem do participante da ação através de feedbacks.



Pré-requisitos

Não há pré-requisitos específicos, mas o ideal é que sejam Profissionais de nível Superior Completo (ou acima), com domínio da Língua Portuguesa.

Material Didático

- Apostila contendo os slides;
- Apostila resumo dos tópicos;
- Estudos de caso;
- Uso de flip-chart.

Conteúdo Programático

1) Questões comportamentais relacionadas à comunicação escrita:

- A formalidade exigida em uma comunicação comercial, sem ser piegas.
- A necessidade de respeitarem-se as normas da empresa no trato com os clientes.
- Padronização da comunicação, conforme as características da empresa.
- Pronomes de tratamento: como utilizá-los comercialmente.

2) A base de tudo: o texto

- Por que o que eu escrevo é interpretado de maneira equivocada?
- Como redigir um texto que seja entendido, sem margem para dupla interpretação?
- Por que o texto escrito é diferente da fala?
- O que fazer para escrever melhor?
- Termos técnicos: qual é a medida exata para usá-los?
- Exercícios de interpretação de texto.
- Exercícios de redação de texto.



3) Principais ferramentas escritas para a comunicação empresarial:

- E-mail: qual é a finalidade desse meio de comunicação?
 - como deve ser a estrutura de um texto de e-mail?
 - como é a saudação de um e-mail comercial?
 - como é a despedida de um e-mail comercial?
 - abreviação de palavras
 - uso de anexos
 - confirmação de leitura
 - erros mais comuns
 - exercícios de redação de e-mails

- WhatsApp comercial: as regras de ouro do uso do WhatsApp comercial
 - o texto é mesmo importante?
 - um emoticon fala mais do que mil palavras?
 - a diferença da linguagem escrita e da falada
 - a emoção ausente na escrita e a confusão que isso pode gerar
 - paciência: a essência das conversas pelo WhatsApp comercial

- Exercícios de redação de WhatsApp

- Meios impressos: como eles são redigidos atualmente, num mundo tão digital?
 - cartas, comunicados, solicitações e outros *papers*

- Exercícios de observação de modelos de materiais diversos

- Propostas: objetividade, com detalhamento na medida
 - a proposta como objeto jurídico
 - clareza, coerência e isenção de termos técnicos

- Exercícios de discussão sobre propostas específicas da empresa, caso os alunos desejem trazê-la à aula

4) Conteúdo personalizado: a critério do contratante para cursos no formato “*in company*” é possível personalizar o atendimento, conforme necessidades específicas de textos e comunicados.



*Material desenvolvido para o
treinamento em parceria com o
GrupoTreinar. É proibida a
cópia deste conteúdo, no todo ou
em parte, sem autorização prévia.*
