

Le tecniche di vendita – I° modulo

Obiettivi

Sviluppare l'attitudine alla gestione del cambiamento come fattore di successo nella propria attività. Mettere a fuoco le caratteristiche principali del proprio ruolo. Gestire il conflitto fra attività urgenti e importanti attraverso comportamenti orientati al rapporto di fiducia con i clienti.

Destinatari

Addetti alle vendite, anche di prima esperienza.

Durata

40 ore.

Premessa

La chiave del successo di ogni azienda è certamente quello di "sfruttare" al meglio ogni contatto con i propri clienti.

Contenuti del corso

Prima Parte | Il mercato in ottica di business (marketing)

- Il cambiamento e l'evoluzione del mercato
- L'importanza della segmentazione del mercato
- I principali sistemi di "segmentazione del mercato"
- Le motivazioni d'acquisto
- *Esercitazione: le motivazioni di acquisto dei miei clienti acquisiti e potenziali*

Seconda parte | Cambiamento, ruolo e comportamento

- Il cambiamento non finisce mai
- Come reagire al cambiamento
- La gestione del cambiamento
- L'evoluzione del ruolo commerciale
- *Esercitazione: come gestire il cambiamento*
- *Esercitazione: elementi prescrittivi e discrezionali nello svolgimento del proprio ruolo*
- *Esercitazione: gestione del conflitto tra attività urgenti e importanti*

Terza parte | La comunicazione: principi generali, comunicazione verbale e non verbale, il riscontro verso gli altri

- Il modello della comunicazione
- La comunicazione interpersonale
- Il diagramma di Schramm
- I segnali del corpo
- L'interpretazione dei segnali del corpo
- L'arte di dare e ricevere feedback
- Il feedback sul posto di lavoro
- *Esercitazione: verifica delle nostre capacità di comunicazione*
- *Esercitazione: cosa rivela il nostro "egogramma"*
- *Esercitazione: come dare e ricevere feedback*

Quarta parte | Il cliente, il Servizio Clienti

- Il cliente: definizioni e principi di fedeltà-infedeltà dei clienti
- I dieci comandamenti nella gestione del rapporto con i clienti
- Il Servizio Clienti: definizioni e principi
- Le differenze tra prodotto e servizio: l'importanza del fattore "umano" nell'erogazione dei servizi

Film utilizzati nel corso dello svolgimento del programma di formazione: "Chi ha ucciso il cliente" e "Non ti scordar di me"

- *Esercitazione: elementi di fedeltà-infedeltà nella nostra esperienza da cliente*
- *Esercitazione: la qualità attesa dal cliente esterno*

Quinta parte | Le sette regole per una corretta gestione del tempo

- L'importanza della pianificazione del proprio tempo per diventare protagonisti della propria attività
- Le sette regole per migliorare la propria gestione del tempo
 - Dedicare tempo alla gestione del proprio tempo
 - Consuntivare il proprio tempo
 - Essere sintetici nella comunicazione verbale
 - Saper dire di "No"
 - Applicare la curva di Pareto
 - Gestire le attività non programmate ma urgenti
 - Essere puntuali
- *Esercitazione: come applicare le sette regole alla "nostra" realtà.*

