

Le tecniche di vendita – III° modulo

Obiettivi

Rafforzare l'importanza della comunicazione nello svolgimento dell'attività di vendita come fattore irrinunciabile per costruire un corretto rapporto di fiducia a lungo termine con il cliente e mettere in pratica con efficacia le tecniche di base di vendita stessa e i principi della qualità del servizio.

Destinatari

Addetti alle vendite, anche di prima esperienza.

Durata

40 ore.

Premessa

Uno dei momenti più critici per chi si avvicina per la prima volta all'attività di vendita, è riuscire a mettere in pratica le principali tecniche che sono alla base di qualsiasi attività commerciale. Questo programma di formazione ha quale obiettivo quello di fornire alcuni strumenti semplici e di utilizzo immediato per migliorare le proprie capacità di comunicazione e di persuasione.

Contenuti del corso

Prima Parte | La comunicazione assertiva

- ┆ Assertività: concetti e definizioni
- ┆ Personalità assertive, passive, aggressive e passive - aggressive
- ┆ Vantaggi e svantaggi dell'assertività
- ┆ *Esercitazione: la nostra conoscenza dell'assertività*
- ┆ *Esercitazione: come riconoscere le diverse personalità*

Seconda parte | La comunicazione persuasiva: come comunicare efficacemente con persone diverse

- ┆ Empatia: concetti e definizioni
- ┆ Fiducia: concetti e definizioni
- ┆ La trattativa "Win-Win"

Terza parte | La comunicazione persuasiva: analisi dei comportamenti

- ┆ Il concetto di dominanza
- ┆ Il concetto di espansività
- ┆ I bisogni interpersonali
- ┆ Analisi dei comportamenti e stili di relazione

Quarta parte | Il Servizio Clienti

- ┆ Il Servizio Clienti: definizioni e principi
- ┆ Le differenze tra prodotto e servizio: l'importanza del fattore "umano"

Film utilizzato nel corso dello svolgimento del programma di formazione: *"Non ti scordar di me"*

- ┆ *Esercitazione: la qualità attesa dal cliente*

Quinta parte | I principi della qualità applicati al Servizio Clienti

- ┆ La qualità: definizioni e principi
- ┆ La qualità del Servizio Clienti

Film utilizzato nel corso dello svolgimento del programma di formazione: *"Il cliente nascosto"*

- ┆ *Esercitazione: la qualità attesa dal cliente interno*