



FORMAPER

Corso

MIGLIORARE LA TRATTATIVA COMMERCIALE CON IL CLIENTE

Comunicare efficacemente, guidare la trattativa
e sviluppare relazioni positive

Formazione e servizi
per l'imprenditorialità

CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA MILANO

Per migliorare efficacia ed efficienza delle vendite è indispensabile sviluppare abilità di comunicazione e di gestione delle relazioni interpersonali. Lo sviluppo ottimale della trattativa commerciale implica:

- la gestione delle relazioni attraverso la negoziazione e la costruzione di rapporti positivi;
- una comunicazione efficace, l'ascolto e una relazione positiva con il Cliente, con gli influenzatori e con i decisori dell'acquisto;
- la comprensione delle esigenze palesi e latenti del Cliente;
- la formulazione di un'offerta adeguata, la gestione delle obiezioni e un'efficace chiusura della trattativa commerciale;
- la pianificazione delle fasi di post-vendita in un'ottica di servizio al Cliente.

IL SEMINARIO SI RIVOLGE A:

Il seminario è destinato a tutti coloro che si occupano di ricerca e gestione di clienti e desiderano ottimizzare e sviluppare il lavoro in un periodo di crisi.

OBIETTIVI

Il corso si propone di:

- accrescere le competenze con cui condurre una trattativa commerciale efficace;
- migliorare la capacità di comunicazione e di relazione positiva con i Clienti;
- sviluppare abilità negoziali nel processo di vendita.

SEDE e DATE

MILANO - Via Santa Marta, 18
3, 10, 17 NOVEMBRE 2010

METODOLOGIE DIDATTICHE

Il corso prevede un significativo utilizzo di metodi attivi di apprendimento quali discussioni, esercitazioni, simulazioni e casi aziendali che coinvolgeranno direttamente i partecipanti.

Su richiesta, i partecipanti avranno l'opportunità di beneficiare di un percorso di formazione mista (aula+formazione a distanza), attraverso

lezioni online, fruibili facoltativamente con il supporto della Piattaforma di Formazione a Distanza Formaper, ad integrazione di quanto appreso in aula.

Questa opportunità consentirà ai partecipanti di riflettere maggiormente sull'applicabilità in azienda e di lavorare attivamente per lo sviluppo ottimale della trattativa commerciale.

Dopo l'iscrizione al corso, i partecipanti riceveranno un apposito Vademecum con le istruzioni per accedere alla Piattaforma di Formazione a Distanza Formaper www.elearning.formaper.it attraverso username e password.

ASSISTENZA PERSONALIZZATA

Il programma prevede, su richiesta del partecipante, una fase di assistenza personalizzata individuale in presenza, condotta da esperti Formaper con l'obiettivo di:

- applicare alla realtà dei singoli partecipanti i contenuti appresi durante il corso
- definire eventuali problemi personali nella gestione delle trattative di vendita e impostare le relative soluzioni.

I partecipanti potranno inoltre richiedere assistenza, personalizzazioni e approfondimenti del corso, da realizzarsi on line a distanza.

Gli esperti Formaper valuteranno insieme alle aziende le soluzioni migliori e più adeguate alle esigenze espresse e i relativi costi.

DURATA DEL SEMINARIO

3 giorni – orario 9,00/18,00

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

Euro 600,00 + IVA

PROGRAMMA

Prima giornata

Apertura del programma

La comunicazione per la vendita

- Come impostare relazioni positive con il Cliente.
- La cura della comunicazione verbale e non verbale.
- La capacità di ascolto.
- L'attenzione ai segnali dell'interlocutore.
- Come adeguare la comunicazione allo specifico interlocutore.
- L'uso delle domande.

La preparazione per la trattativa con il Cliente

- Come valorizzare l'immagine aziendale.
- La traccia di intervista per Clienti potenziali e Clienti acquisiti.
- Come selezionare le informazioni da trasmettere.

L'approccio al Cliente

- Specificità dell'approccio telefonico.
- Specificità dell'approccio di persona.

Le attenzioni durante l'approccio con il Cliente

Seconda giornata

L'intervista con il Cliente

- Come far emergere esigenze esplicite e latenti.
- Come identificare il processo di acquisto del Cliente e i ruoli implicati.

La proposta al Cliente

- Come evidenziare vantaggi e benefici per il Cliente.
- Saper formulare un'offerta valorizzante.
- Un metodo per gestire le obiezioni.
- Le domande di contenuto ed emotive del Cliente.

Gli aspetti negoziali della vendita

- Lo "spazio negoziale".
- Attenzioni utili per perseguire l'accordo.

Le attenzioni in fase di chiusura della trattativa

Terza giornata

La scelta del proprio stile di vendita

- Analisi di diversi stili di vendita.
- Stili efficaci in relazione a Clienti diversi e a contesti specifici.

Lo stile di acquisto del Cliente

- La "diagnosi" dello stile di acquisto del Cliente.
- Come sintonizzarsi con lo stile di acquisto del Cliente.

La cura del Cliente in fase di post-vendita

- Le logiche della "customer care".
- Come integrare customer care e customer service.
- Le attenzioni utili per fidelizzare il Cliente.

Valutazione e chiusura del corso

INFORMAZIONI E ISCRIZIONI

Segreteria Corsi Formaper, azienda speciale Camera di Commercio Milano
Via Santa Marta, 18 - 20123 Milano
Tel. 02/85155385 - Fax 02/85155331
segreteria.corsi@formaper.it - www.formaper.it



FORMAPER

Formazione e servizi
per l'imprenditorialità

CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA MILANO

Formaper è certificata
UNI EN ISO 9001:2008