



CORSO DI ADDETTO ALLE VENDITE 120h

Obiettivi:

Il corso intende fornire tecniche di vendita idonee a chi si trova a svolgere questa funzione in un contesto “consulenziale”, ossia di supporto alla decisione di acquisto di un cliente che manifesta una necessità definita secondo i suoi parametri ed espressa nella visita reale o virtuale delle proposte del venditore. In questo contesto la figura commerciale diventa pertanto un soggetto la cui funzione è quella di aiutare l'interlocutore a focalizzare i suoi bisogni, offrendogli la soluzione su misura, a volte anche diversa da quella dichiarata ma più funzionale alle sue esigenze. Il corso fornirà dunque agli operatori con funzioni di vendita in contesti quali negozi, centri commerciali, agenzie, gli idonei strumenti per proporre al cliente un servizio taylor made e di grande soddisfazione. Se trovare nuovi clienti è importante, anche mantenere i contatti consolidati. è fondamentale”. Dedicheremo dunque uno spazio anche alle tecniche di fidelizzazione del cliente, per conservare efficacemente il portafoglio commerciale esistente.

Modulo 1 (2T - 2P)

Cosa vuol dire vendita assistita?

La comunicazione

Cenni alla Pragmatica della comunicazione Umana

Comunicazione verbale e non verbale.

Esercitazioni Pratiche

Modulo 2 (4T - 4P)

Il concetto di credenza e l'autoimmagine nella comunicazione

L'uomo, il professionista, il servizio

La comunicazione persuasiva

Esercitazioni Pratiche

Abea S.r.l. con Unico Socio

Sede Legale Via B. Quaranta 47/A – 4920139 Milano (MI)

Tel. +39 02 36587709 Fax +39 02 36587731 www.abeaform.it

C.F. P. IVA 05102840963 Cap. Soc. € 10.000 N°Rea 1797457





Modulo 3 (8T - 8P)

Conoscere il prodotto: le caratteristiche, i vantaggi e i benefici

Le caratteristiche: il prodotto

I vantaggi: i competitor

I benefici: l'utilizzo specifico

Le aree del bisogno: i bisogni conosciuti ed espressi, conosciuti e non espressi, non conosciuti.

Esercitazioni Pratiche

Modulo 4 (4T - 4P)

Il venditore come consulente

Chi sono i miei clienti? Clienti potenziali e consolidati

Lead generation e Lead conversion

Esercitazioni Pratiche

Modulo 5 (8T - 8P)

Il marketing come cornice alla vendita // La funzione del marketing: marketing strategico e operativo

Il prezzo

Il prodotto

La disponibilità

La pubblicità

La promozione

L'importanza del sito internet

L'immagine del punto vendita

I referrals

Esercitazioni Pratiche

Modulo 6 (8T - 8P)

Tecniche di time management

Breve introduzione teorica

Conosciamo noi stessi: questionario autovalutativo: come gestisco il tempo

Gli obiettivi. L'acronimo S.M.A.R.T.

Abea S.r.l. con Unico Socio

Sede Legale Via B. Quaranta 47/A - 4920139 Milano (MI)

Tel. +39 02 36587709 Fax +39 02 36587731 www.abeaform.it

C.F. P. IVA 05102840963 Cap. Soc. € 10.000 N°Rea 1797457





La delega
Role Playning
Efficienza ed Efficacia
Kronos e Le caratteristiche del tempo
La pianificazione
I ladri di tempo

Modulo 7 (4T - 4P)

La comunicazione scritta e telefonica:
I sondaggi, la customer satisfaction, il direct marketing.
L'informativa, l'offerta scritta
Il database
Esercitazioni Pratiche

Modulo 8 (4T - 4P)

Negoziazione
Approfondimento delle tecniche di negoziazione per affinare le abilità negoziali, al fine di condurre con maggior sicurezza una trattativa win-win
Affinare le abilità negoziali con i principali interlocutori interni ed esterni all'azienda
Acquisire le tecniche e gli strumenti necessari per una negoziazione commerciale
Conoscere i diversi stili negoziali e scegliere lo stile più idoneo alla situazione contingente

Modulo 9 (6T - 6P)

La trattativa dinamica, tecnica avanzata per superare le obiezioni e convincere anche il cliente più difficile.
Il check up emozionale e professionale
I primi cinque minuti
Il contatto
Dalle esigenze generiche alle esigenze specifiche

Abea S.r.l. con Unico Socio

Sede Legale Via B. Quaranta 47/A – 4920139 Milano (MI)
Tel. +39 02 36587709 Fax +39 02 36587731 www.abeaform.it
C.F. P. IVA 05102840963 Cap. Soc. € 10.000 N°Rea 1797457





Le domande mirate
Esercitazioni Pratiche

Modulo 10 (4T - 4P)

Organizzazione Aziendale

L'impresa ed il sistema organizzativo: definizioni, risorse, funzioni, fasi di sviluppo

Le strutture organizzative

Modulo 11 (2T - 2P)

Trattativa dinamica fase tre: avvio alla chiusura

Le obiezioni:

accettazione

riconoscimento

superamento

chiusura

Fidelizzazione

Le tipologie di clienti

Concludere una trattativa.

Modulo 12 (2T - 2P)

Riepilogo globale

Una visione d'insieme

La vendita è conclusa con l'incasso: tavola sinottica dei mezzi di pagamento

Moduli obbligatori

- Diritti e doveri dei lavoratori in somministrazione (4 ore teoria)
- Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro – Modulo generale (4 ore teoria)

Abea S.r.l. con Unico Socio

Sede Legale Via B. Quaranta 47/A – 4920139 Milano (MI)
Tel. +39 02 36587709 Fax +39 02 36587731 www.abeaform.it
C.F. P. IVA 05102840963 Cap. Soc. € 10.000 N° Rea 1797457

