

CORSO: Tecniche Di Comunicazione e Vendita **durata 16 ore**

Primo modulo 8 ore

COMUNICAZIONE e RELAZIONE CON IL CLIENTE

- I fondamenti: presupposti, livelli della comunicazione, sistemi di relazione
- Stabilire una relazione con ogni tipo di persona
- Capire cosa vogliono gli altri e aiutarli a identificare cosa è meglio per loro
- Portare una persona a prendere una decisione
- Superare le obiezioni dei "clienti"
- Sentirsi a proprio agio e padroni della situazione

Secondo modulo 8 ore

TECNICHE DI VENDITA

- Analisi delle caratteristiche individuali e punto della situazione attuale
- Creare una relazione di fiducia con il cliente (Rapport)
- Imparare a fare le domande giuste al momento giusto (creare cornici alle domande e il potere delle domande "aperte")
- Prendere consapevolezza della linguistica per valorizzare al massimo il prodotto.
- Persuasione (studio delle 7 risposte automatiche nell'uomo identificate dallo psicologo Robert Cialdini)
- Chiusura (uso delle domande "chiuse" per guidare il cliente verso la conclusione)
- Qual è l'atteggiamento più giusto per raggiungere i propri obiettivi di vendita.
- Gestire lo stato d'animo personale.

Durante il corso il docente focalizzerà l'attenzione sulle 7 caratteristiche che rendono eccellente un venditore, rispettando e valorizzando l'esperienza di ognuno e fornendo gli strumenti per il miglioramento della loro professionalità.