

## Conquistare e fidelizzare il cliente

### ■ Data e ora

**09.10 novembre 2010 (16 ore)**

Ore 9.15–18.00

### ■ Descrizione sintetica

Rendere da subito efficace il venditore e migliorarne le performance. Migliorare l'ascolto come strategia per chiudere maggiori contratti. Fornire strumenti utili di comunicazione per iniziare, superare obiezioni e chiudere le trattative.

### ■ Destinatari

Venditori e addetti funzione commerciale e sviluppo

### ■ Docente

Donatella Rampado – Esperta di comunicazione e vendita

### ■ Note

**Il corso, a titolo gratuito in quanto finanziato dal progetto “Quadro 536039 “PICK-UP: la formazione continua per agganciare la ripresa” L. 236/93 – Regione Lombardia – Anno 2009” è rivolto esclusivamente al personale di aziende del settore terziario innovativo aderenti ad Assolombarda. Sono esclusi dal finanziamento: titolari d'impresa, lavoratori autonomi e liberi professionisti**

### ■ Programma

<b>09/11/2010</b>	
9.00-9.15	Accreditamento partecipanti
9.15–13.15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparare il colloquio di vendita               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le informazioni chiave sul cliente, il materiale utile, il prodotto, le campagne promozionali</li> <li>• Come ci si presenta all'appuntamento, come entrare in empatia velocemente</li> <li>• L'ascolto attento</li> </ul> </li> </ul>
14.00–18.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione della strategia e valutazione per fidelizzare il cliente acquisito con esempi pratici ed esercizi</li> <li>• Definizione della strategia e metodo per contattare il cliente potenziale</li> </ul>
<b>10/11/2010</b>	
9.15–13.15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La vendita               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione del percorso utile per raggiungere il cliente</li> <li>• L'importanza delle domande per ottenere informazioni utili</li> <li>• La comunicazione empatica</li> <li>• La trattativa, le domande, il superamento delle obiezioni, la chiusura della vendita o del contratto</li> <li>• I pagamenti</li> <li>• La cura del cliente nel post vendita</li> <li>• Dieci errori da evitare durante una trattativa</li> </ul> </li> <li>• Il reporting: la valutazione e gestione delle informazioni in uscita ed in entrata</li> </ul>
14.00–18.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'attività di mantenimento               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategie per rafforzare e migliorare i successi ottenuti</li> <li>• La gestione della relazione commerciale nel tempo</li> <li>• La gestione dei canali di vendita e delle alleanze</li> </ul> </li> <li>• L'Automotivazione: “la mappa del mondo” ovvero come crearsi una forte automotivazione</li> </ul>

### ■ Sede

La sede sarà in zona Centro Milano e verrà comunicata in fase di iscrizione.

### ■ Modalità di iscrizione

Le imprese interessate sono invitate ad effettuare la propria iscrizione direttamente sul sito [www.assoservizi.it](http://www.assoservizi.it)

### ■ Per informazioni

Manuela Meletti, Tel 0258370.605 Fax 0258370631 E-mail [formazione@assoservizi.it](mailto:formazione@assoservizi.it) Sito [www.assoservizi.it](http://www.assoservizi.it)