

TITOLO DEL CORSO

STRATEGIE DI VENDITA E GESTIONE DEL CLIENTE

DURATA IN ORE	16
DATA INIZIO DEL CORSO	04 GIUGNO 2021
DATA TERMINE DEL CORSO	25 GIUGNO 2021
METODOLOGIA	<input type="checkbox"/> AULA <input type="checkbox"/> LABORATORIO <input checked="" type="checkbox"/> FAD
DESTINATARI	Lavoratori dipendenti da aziende iscritte all'Ente Bilaterale del Terziario e del Turismo di Bergamo. Sarebbe auspicabile che i partecipanti si occupassero di aspetti commerciali.
N. MINIMO PARTECIPANTI	4
OBIETTIVI	La premessa indispensabile perché la relazione sia efficace è che ci sia la capacità di ascoltare e la disponibilità a farsi carico dei bisogni impliciti o espliciti che il cliente esprime, di imparare a comunicare in modo ottimale con i nostri clienti, per dare loro la massima soddisfazione possibile e creare un rapporto di fidelizzazione con loro. Lo scopo del corso è quello di acquisire familiarità con le principali tecniche di comunicazione, apprendere come gestire le obiezioni e i reclami dei clienti, anche i più difficili e condividere i comportamenti più efficaci per lo sviluppo commerciale della clientela.
CONTENUTI	<ul style="list-style-type: none">- La comunicazione, la comunicazione non verbale, skills del comunicatore- La relazione con cliente, aspettative, bisogni, obiezioni, la sua centralità- La prossemica, role playing e simulazioni- Le relazioni interpersonali e la gestione di clienti difficili- La vendita: definizione, gli elementi della vendita- L'empatia al fine di comprendere al meglio le esigenze e i bisogni- La proposta commerciale- L'obiezione come segnale d'interesse e modalità di gestione- L'accordo e la sua definizione, la gestione del post vendita
DOCENTI	ANGELO DELLAVEDOVA
CALENDARIO LEZIONI	04-giu 9-13 11-giu 9-13 18-giu 9-13 25-giu 9-13 È previsto il rilascio di un attestato di partecipazione a fine corso se raggiunta la frequenza dell'80% del monte ore totale del corso.
SEDE DEL CORSO (O PIATTAFORMA UTILIZZATA)	UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA ZOOM.
PER INFORMAZIONI	Arabella Abbiati, AGSG srl Bergamo. e-mail: arabellaabbiati@agsg.it tel. 035.270142 mob. 366.6014247