

COMUNICAZIONE & MARKETING

Amministrativa e Gestionale



DURATA: 9 ORE

Modalità compatibile con tutte le piattaforme e pertanto fruibile sia su piattaforma ANIA SAFE che propria del cliente

OBIETTIVI



- ▶ **APPROFONDIRE**
i principi della comunicazione efficace
- ▶ **CONOSCERE**
l'importanza e le caratteristiche di ascolto, persuasione e assertività
- ▶ **SVILUPPARE**
tecniche di vendita e di gestione del cliente
- ▶ **GESTIRE**
in modo efficace le telefonate commerciali

IL CORSO È COMPLIANT ALLA NORMATIVA IVASS

- *Contiene quiz intermedi e test finale per la verifica delle conoscenze*
- *Gli elementi didattici (video, job stop, ...) sono vincolati*
- *I contenuti del corso sono costruiti e validati da docenti con pluriennale esperienza e requisiti richiesti*



CONTENUTI

MODULO 1

I PRINCIPI DELLA COMUNICAZIONE

- ▶ Entrare in sintonia con gli altri
- ▶ Gli ingredienti della comunicazione
- ▶ Comunicazione No Problem
- ▶ Il linguaggio non verbale
- ▶ Guida al dialogo strategico

MODULO 2

ASCOLTO, PERSUASIONE, ASSERTIVITÀ

- ▶ La comunicazione assertiva
- ▶ Assertività in azienda
- ▶ Formulare richieste in modo assertivo
- ▶ L'arte dell'ascolto
- ▶ La strategia persuasoria
- ▶ Persuadere, ascoltando
- ▶ Persuasione: ostacoli e resistenze dell'interlocutore
- ▶ L'esito della strategia persuasiva

MODULO 3

TECNICHE DI VENDITA

- ▶ Prepararsi alla vendita: la strategia
- ▶ Prepararsi alla vendita: la gestione dell'agenda
- ▶ Prepararsi alla vendita: la tattica
- ▶ Tecniche di vendita: la ricerca delle informazioni
- ▶ Tecniche di vendita: l'approccio con il cliente
- ▶ Tecniche di vendita: la proposta del prodotto/servizio



CONTENUTI

MODULO 3

- ▶ Tecniche di vendita: superare le obiezioni
- ▶ Tecniche di vendita: chiusura e risultato
- ▶ Tecniche di vendita: la ricerca della referenza
- ▶ Il post-vendita: gestione di conflitti e reclami
- ▶ Il post-vendita: verifica del buon fine
- ▶ Il post-vendita: cura della relazione

MODULO 4

IL FRONT-LINE EFFICACE

- ▶ Il front-line: accogliere il cliente
- ▶ Il front-line: la presa in carico del cliente
- ▶ Il front-line: gestire casi difficili
- ▶ Il front-line: come lasciare ricordi di qualità

MODULO 5

LA TELEFONATA COMMERCIALE

- ▶ L'ABC della telefonata commerciale
- ▶ La check list della telefonata commerciale
- ▶ La telefonata commerciale: come gestire reclami ed obiezioni
- ▶ Il front-line telefonico

MODULO 6

IL CLIENTE AL CENTRO

- ▶ Orientamento al cliente
- ▶ Comprendere i bisogni del cliente
- ▶ L'ascolto attivo ed empatico
- ▶ Le dieci dimensioni della qualità del servizio
- ▶ Video "Il cliente al centro"

Ania

SAFE
FORMAZIONE

www.aniasafe.it



formazione@aniasafe.it

skilla



ANIA Servizi e Formazione S.r.l. | Via Aldo Rossi, 4 - 20149 Milano | Tel. 02694948.1