

TUTTI COMMERCIALI! STRUMENTI PER ALLENARE TUTTO IL PERSONALE DELL'IMPRESA A RACCOGLIERE E FARE CIRCOLARE INFORMAZIONI SUL CLIENTE

OBIETTIVI

Tutti i membri di una azienda entrano in contatto – in modi diversi e a diverso titolo – con i clienti. Raccogliere informazioni e fornirle al cliente non è compito esclusivo dei commerciali. Ogni persona che presterà attenzione alle notizie che il cliente fa trapelare di sé, le archiverà correttamente e le farà circolare e, a sua volta, sarà in grado di trasmettere al cliente novità e aggiornamenti, farà alla propria azienda un servizio senza pari in termini di: consolidamento, sviluppo, qualità percepita del servizio, fidelizzazione della clientela.

Il percorso fornisce strumenti pratici per:

- Sviluppare abilità comunicative e relazionali volte a raccogliere un maggior numero di informazioni utili sull'azienda cliente;
- Creare e utilizzare una scheda di rilevazione di bisogni ulteriori del cliente, come risorsa per proporre servizi successivi;
- Redigere brevi report per condividere le novità con i propri superiori.

DESTINATARI

Qualsiasi ruolo presente in azienda.

CONTENUTI

- Lo sviluppo della capacità di osservazione: cogliere parole, bisogni, aspettative del cliente
- Ascoltare il cliente con attenzione: cogliere le esigenze esplicite e individuare quelle latenti
- La capacità di porre le domande giuste per ottenere un numero maggiore di informazioni utili
- Fabbricare fiducia: parole e comportamenti che costruiscono il clima
- Portare soluzioni: piccole tecniche per illustrare al cliente possibilità e miglioramenti
- L'effetto delle parole: la responsabilità di chi comunica, la responsabilità di chi riceve
- Quando è il cliente a fare nuove richieste: tecniche di *problem setting* e di *problem solving*
- Recepire e trasmettere informazioni: i buoni motivi per non tenerle per sé
- *Laboratorio*: la stesura di un *report* scritto per condividere con i propri superiori la rilevazione delle nuove esigenze del cliente

DOCENTE

OFFICINA – È un team di formatori, consulenti e coach con una decennale esperienza nella gestione dei processi formativi, conduzione di gruppi e accompagnamento personale. Esperti nella formazione di tutti i ruoli aziendali, a livello commerciale, di gestione dei collaboratori, di organizzazione e gestione del lavoro.

DURATA E ORARI

7 ore – 9.30-13.00 e 14.00-17.30

SEDI E DATE

PIACENZA, 25 Maggio

PARMA, 15 Novembre

MODENA, 19 Settembre

CESENA, 15 Giugno

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

250,00 € + IVA az. associate

300,00 € + IVA az. non associate

ISCRIZIONE

Vedi le modalità alle pagine 4 e 5