

## AGGIUNGERE FATTURATO AL FATTURATO

### OBIETTIVI

“Una buona vendita si ha quando il cliente compra per la seconda volta” cita un principio fondamentale nel marketing. Ma non è scontato che il cliente si ricordi di noi, soprattutto in settori dove la vendita non avviene quotidianamente o settimanalmente. In molte aziende il servizio di post-vendita è considerato come la “seccatura” che fa perdere tempo senza dare alcun reddito immediato. È invece dimostrato che la capacità propositiva di venditori e addetti interni consente anche di sviluppare fatturato sia nel momento stesso della vendita, sia a brevissimo termine, senza attendere una ulteriore richiesta del cliente. E quasi sempre queste vendite sono ad alto margine per l’azienda, ancor più del prodotto stesso. La grande arma a disposizione degli operatori commerciali, sono le loro abilità comunicative: capacità di accoglienza ed ascolto, gestione delle complessità, propositività e determinazione. In questo intervento formativo si affrontano tutte queste problematiche comunicative, lavorando sui casi reali proposti dai partecipanti.

### DESTINATARI

Personale commerciale “tecnico” a tutti i livelli: venditori, area manager, dirigenti, titolari.

### CONTENUTI

- Mentalità vincente: da passivi a propositivi
- Il ruolo dell’operatore commerciale moderno: dall’assistenza al cliente alla promozione e sviluppo del fatturato
- Il metodo R.A.C.E. per proporre beni e servizi senza essere invadenti
- La “Qualità del Servizio” e la soddisfazione del Cliente: base indiscussa per ogni operazione
- L’Ascolto e le domande influenzanti
- Tecniche di “chiusura” per aumentare l’ordine del cliente
- Vendere al telefono o via mail? Non solo possibile, ma doveroso
- La trattativa telefonica o via mail
- Siete cari? Alzate il prezzo!
- Trasformare un reclamo in una opportunità di vendita
- Analisi di casi reali proposti dai partecipanti

### DOCENTE

Eros Tugnoli – Titolare ETS, consulente, formatore e istruttore nell’area comunicazione aziendale, è specializzato nelle strategie di vendita e negoziazione commerciale. Capostipite italiano delle tecniche di apprendimento rapido e allievo di Edward de Bono, il massimo “guru” del settore per l’area creatività manageriale applicata, pubblica regolarmente articoli, blog e news per riviste specialistiche di settore.

### DURATA

7 ore

### SEDI E DATE

PARMA, 17 novembre  
MODENA, 4 novembre

### QUOTA DI PARTECIPAZIONE

250,00 € + IVA az. associate  
300,00 € + IVA az. non associate

### ISCRIZIONE

Vedi le modalità alle pagine 4 e 5