Sviluppo chimica spa

Corso di formazione

IN VIDEOCONFERENZA (*)

L'eccellenza nel rapporto con il cliente come chiave di successo: conoscere, persuadere e fidelizzare i clienti

giovedì, 11 novembre 2021 – Ore 9.30

IL CORSO

L'eccellenza nel rapporto con il cliente come chiave di successo

La necessità di affrontare continuamente nuovi mercati, sempre più competitivi e difficili, fa sì che l'attività commerciale sia fortemente centrata sul rapporto Azienda-Venditore-Cliente: un insieme quindi di organizzazione, competenze, comunicazione che rendono sempre più necessario che il venditore acquisisca tecniche di vendita e di soddisfazione del cliente di assoluta eccellenza. Infatti è solo attraverso la ricerca continua e costante dell'eccellenza che l'azienda può creare quel processo di sviluppo e consolidamento del proprio parco clienti, condizione indispensabile per la crescita.

La soddisfazione del cliente, prima e dopo la vendita, è quindi, oltre all'analisi dei bisogni, un insieme di elementi che partono dalla pianificazione del rapporto con il cliente per arrivare alle tecniche di ascolto, comprensione, sviluppo e fidelizzazione: in altre parole è la chiave del nostro successo.

Il corso, di una giornata con esempi pratici, ha lo scopo di fornire, non solo ai funzionari commerciali o agli addetti al Customer Care ma a tutte le funzioni aziendali, gli strumenti per rendere eccellente il rapporto con il cliente, sviluppando e consolidando il circolo virtuoso della sua fidelizzazione e crescita.

Docente

Paolo Janni

Ingegnere Chimico, Manager con formazione europea, ha sviluppato una progressione di incarichi crescenti, dal Project Management al Marketing e alla Vendita di beni durevoli e di investimento, fino a raggiungere la Direzione Generale di importanti imprese industriali soprattutto filiali di multinazionali. Ha acquisito una vasta esperienza sui principali mercati internazionali. Negli ultimi 20 anni ha operato come Consulente Aziendale affiancandosi ai Titolari e al Top Management di Imprese Industriali e Commerciali per facilitare il cambiamento, con particolare attenzione al passaggio generazionale.

PROGRAMMA

Ore 9.30 – 13.00

1. La pianificazione come base della negoziazione
   - Perché e quando pianificare
   - Conoscere e persuadere: un modello
   - Le linee guida della pianificazione
2. L'Azione Commerciale
   - Cos'è comprare, cos'è vendere
   - L'azione commerciale equilibrio tra le parti
   - Il Piano di vendita e comunicazione
3. Tecniche di Vendita 4.0
   - I 6 passaggi della vendita
   - Trasformare le resistenze in azione
   - Conclusioni e preparazione all'azione

Ore 14.00 – 17.30

4. La Comunicazione: capire e farsi capire
   - La comunicazione a 2 vie
   - Le tipologie di comunicazione
   - Livello mentale e approccio al Cliente
5. La soddisfazione del Cliente
   - Noi e il Cliente: chiavi di apertura
   - Le attitudine positive: il *Rapport*
   - Le obiezioni e il metodo ARCA
6. Concorrenza e Benchmark
   - Il Benchmark: misurare per migliorare
   - Attirare e fidelizzare i Clienti
   - Come realizzare un questionario

SC Sviluppo Chimica

SC Sviluppo Chimica S.p.A. è una società di servizi costituita ed interamente controllata da Federchimica. L'obiettivo di SC è di favorire e di sostenere la competitività dell'Industria Chimica, contribuendo a creare valore aggiunto sostenibile, producendo pubblicazioni, software gestionali, corsi di formazione per le Imprese Chimiche e per i settori utilizzatori di prodotti chimici.

(*) Il link per la connessione online verrà comunicato all'indirizzo di posta elettronica degli iscritti