



## Corso di formazione

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

7 e 8 marzo 2018 – Ore 9.30

Via G. Da Procida 11 - 20149 Milano

### 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, *non* è solo un questionario o un'analisi dei bisogni del Cliente, ma un insieme di elementi che partono dalla pianificazione del rapporto col Cliente per arrivare alle tecniche di ascolto, comprensione, sviluppo: in altre parole è la chiave del nostro successo.

Il corso, realizzato in due giornate e arricchito di numerose simulazioni con esempi pratici in aula, 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 col 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 (Babcock, APV, ALSTOM). Ha acquisito una vasta esperienza sui principali mercati internazionali tra cui Cina, India, Medio Oriente, Russia, Brasile, USA. Negli ultimi 15 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, individuando interventi mirati a favorire la crescita e lo sviluppo del business.

### PROGRAMMA

#### 1° GIORNO

Ore 9.30 – 17.30

- **Scopo e contenuti del corso**
- **La pianificazione come base della negoziazione**
- **Mercato e Cliente**  
*Simulazione di un caso pratico: "Come far prevalere il valore sul prezzo"*
- **L'Azione Commerciale**  
*Simulazione di un caso pratico: "Come identificare i bisogni del cliente"*
- **Tecniche di Vendita 3.0**  
*Simulazione di un caso pratico: "Come superare le resistenze"*

#### 2° GIORNO

Ore 9.30 – 17.30

- **Noi e il Cliente**
- **Le attitudini positive**
- **La Comunicazione**
- **Le obiezioni: il metodo ARCA**  
*Simulazione di un caso pratico: "Come gestire le obiezioni di un cliente difficile"*
- **Oltre il servizio al cliente**
- **Concorrenza e Benchmark**  
*Simulazione di un caso pratico: "Come organizzare la gestione del Parco Clienti"*
- **Il controllo e l'azione correttiva**  
*Simulazione di un caso pratico: "Come pianificare e controllare l'attività di vendita"*

### 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.