



Corso di formazione **IN MODALITA' STREAMING (*)**

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

martedì, 10 novembre 2020 – 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, realizzato in *streaming* in una giornata 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 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 (Babcock, APV, ALSTOM). Ha acquisito una vasta esperienza e aperto filiali nei principali mercati internazionali tra cui Cina, India, Medio Oriente, Russia, Brasile, USA. 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, individuando interventi mirati a favorire la crescita e lo sviluppo del business.

PROGRAMMA

Ore 9.30 – 13.00

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

Ore 14.00 – 17.30

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

