

CORSO DI FORMAZIONE

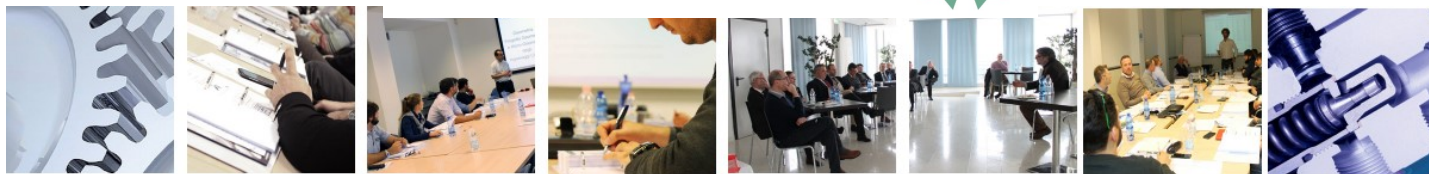
Vendere e comunicare

Interpretare il proprio ruolo con orgoglio, positività, creatività e coraggio, rafforzando la propria automotivazione al miglioramento continuo

9 maggio, 8 e 27 giugno 2023

OBIETTIVI

- Favorire la disponibilità al cambiamento, partendo da sé stessi, superando le limitazioni dei pregiudizi, dei timori, dell'abitudine e della routine.
- Coltivare e diffondere una visione positiva della propria azienda e dei suoi clienti.
- Utilizzare la propria intelligenza emotiva per aumentare la consapevolezza del proprio stato d'animo e riuscire a modificarlo positivamente.
- Stimolare la creatività per affrontare situazioni nuove, risolvere vecchi problemi, sapendo vedere e cogliere il maggior numero di opportunità.
- Saper mantenere il migliore equilibrio tra la tensione verso gli obiettivi e l'attenzione verso i clienti e i colleghi.
- Aumentare l'efficacia della propria attività, sapendosi concentrare sui risultati attesi e traendo il meglio dalle situazioni oggettive anziché lamentarsi o essere vittime dei "se solo avessi..." e "se solo fossi...".
- Sviluppare fin dall'inizio della giornata un atteggiamento realista e positivo per affrontare al meglio le attività quotidiane. La mobilitazione dell'energia personale come condizione per mobilitare quella dei propri clienti.
- Affrontare e vivere i problemi non in chiave di preoccupazione, ma di opportunità. Saper interpretare i fallimenti come risultati e stimoli a crescere.
- Migliorare il proprio autocontrollo in situazioni stressanti o nei momenti di iperattività sapendo cogliere anche da essi un insegnamento per il futuro.



DOCENTE DEL CORSO

Dott. Antonio Zanaboni – LIBRA Consulting

PROGRAMMA

Rafforzare l'efficacia nella comunicazione in fase di approccio, analisi, ascolto e guida:

Influire positivamente fin dal primo contatto ed ottenere dal Cliente fiducia e credibilità:

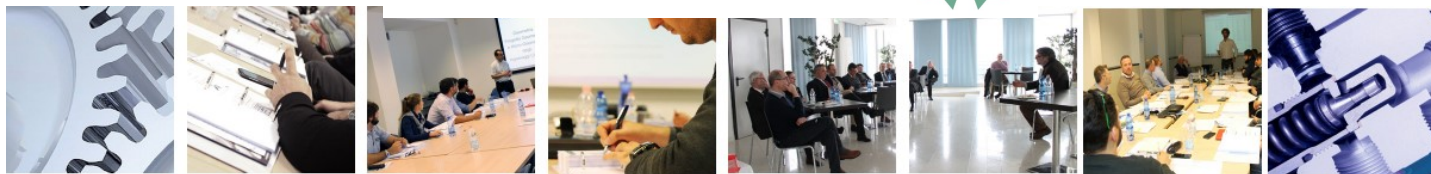
- Linguaggio verbale, paraverbale e non verbale.
- Influire positivamente fin dai primi 20 secondi dell'incontro, della telefonata, della videocall.
- Calibrare lo stile di comunicazione del cliente: parole chiave, linguaggio, metafore ricorrenti, postura, tono, ritmo e volume della voce, e modellare il proprio per adeguarlo al suo.
- Saper individuare, ascoltando e osservando, nel più breve tempo possibile, su quali visioni e mappe mentali il cliente basa le sue scelte.

Saper negoziare facendo le domande giuste, nel modo giusto e nel più breve tempo possibile:

- Rendersi conto che ogni Cliente ha le sue attese e abbandonare la visione che sappiamo già tutto quello che c'è da sapere su di lui.
- Sviluppare la propria creatività e impiegarla nella scoperta dei bisogni non espressi dal Cliente.
- Far emergere che cosa il Cliente stesso non ha ancora scoperto circa le sue reali necessità .
- Andare oltre alla individuazione di bisogni, desideri e progetti del Cliente per saper scoprire i valori che stanno alla base delle sue decisioni, per aiutarlo a soddisfarli con le nostre soluzioni.

Saper ascoltare e saper osservare:

- Leggere le parole e i comportamenti non verbali del Cliente per capire non solo quello che dice e il modo in cui lo dice, ma anche quello che non dice.
- Individuare le strategie del processo di decisione del Cliente.
- Farsi un'immagine pertinente dei meccanismi che lo inducono a fare le sue scelte, per potersi inserire efficacemente in essi e orientarli verso la decisione finale.
- Saper accettare, agevolare e guidare le altrui credenze, opinioni, visioni.
- Saper riconoscere e gestire empaticamente le emozioni, siano positive o negative, del Cliente durante la trattativa.



Gestire la relazione telefonica e la videocall

Comunicare con il cliente utilizzando il telefono:

- La telefonata per fissare un appuntamento con un potenziale cliente.
- Gestire i clienti esistenti con telefonate cordiali e incisive.
- Monitorare la soddisfazione dei clienti con comunicazioni telefoniche eccellenti.
- Gestire, coinvolgere e valorizzare tutti gli interlocutori che rispondono prima del nostro interlocutore (centralino, segretaria, collega).

Comunicare da remoto in video call e webinar:

- gli errori da evitare.
- l'uso corretto della webcam.
- i tempi e la soglia di attenzione.
- le giuste modalità per essere maggiormente ascoltati e compresi.

Personalizzare le soluzioni offerte al cliente, affinché siano percepite come ideali per lui

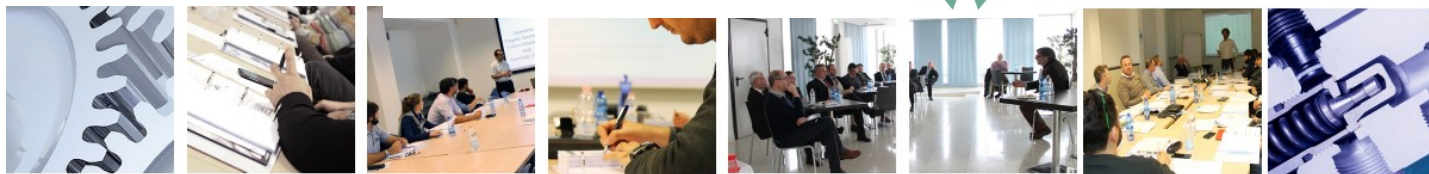
La formulazione di una proposta personalizzata:

- Tecniche di comunicazione per aiutare il Cliente a comprendere l'essenziale in breve.
- Riuscire a concentrare la presentazione di un prodotto nel più breve tempo possibile concentrandosi sull'essenziale per chi deve decidere, e non su tutto ciò che si sa.
- Potenziare gli aspetti positivi dell'azienda e dei suoi prodotti /servizi.
- Valorizzare il punto di vista del Cliente sulla proposta effettuata, afferrando gli aspetti utili/importanti per lui.
- Utilizzare consapevolmente immagini e metafore.
- Sentirsi responsabili al 100% del risultato della propria presentazione.
- Vivere le domande e le obiezioni del Cliente come un'opportunità anziché come un disturbo fonte di apprensione.

Essere attivi nel processo di fidelizzazione nel tempo del cliente

Mettere consapevolmente e costantemente in atto comportamenti che aiutano a fidelizzare il Cliente nel tempo, creando uno scudo nei confronti della concorrenza:

- I comportamenti che conducono alla piena soddisfazione del Cliente, erogando un livello di qualità che sappia sorprendere positivamente l'interlocutore.
- Sapersi prendere cura del cliente offrendo un servizio coerente con le sue aspettative.
- Monitorare periodicamente la sua soddisfazione.
- Saper cogliere in ogni occasione di contatto e di assistenza una opportunità commerciale.
- L'utilizzo delle referenze come strumento privilegiato di acquisizione di nuova clientela.



Saper essere incisivi nella fase finale della trattativa

Concludere di più e concludere meglio:

- Catturare consapevolmente i consensi sulla strada della decisione favorevole
- Acquisire più coraggio e determinazione nel momento della conclusione, dominare l'emozione e saper infondere sicurezza.
- Saper cogliere il momento favorevole (e talvolta irripetibile) per indurlo ad Agire.
- Saper trasformare un "ci penso" in una decisione favorevole, esercitando la più alta pressione possibile, evitando comunque di irritarlo.

IL MODELLO DI APPRENDIMENTO

Il Training va oltre la semplice sensibilizzazione teorica (esposizione di concetti che i partecipanti dovrebbero poi applicare), agisce in profondità sull'individuo per produrre il cambiamento auspicato nelle sue visioni, nei suoi atteggiamenti, nei suoi comportamenti, nella pratica concreta della sua azione quotidiana e in relazione alla specificità della sua funzione.

I Partecipanti svolgono:

- esercitazioni in aula, lavori di gruppo, brainstorming, role-play su aspetti reali tratti dalla pratica quotidiana;
- osservazione e sistematizzazione in aula di varianti di comportamento proposte dal trainer;
- immediato allenamento collettivo in aula sulle varianti proposte con adeguata personalizzazione;
- sperimentazione pratica nella propria realtà, per un ben calibrato periodo di tempo, di quanto vissuto in aula, verso obiettivi specifici e secondo un Piano d'Azione concordato;
- auto apprendimento tramite elaborati scritti negli intervalli tra le diverse giornate, oggetto di confronto tra i partecipanti e il trainer.

L'attività di aula si fonda sul modello di apprendimento di David Kolb life long learning con i suoi 4 passaggi:

1. Esperienza concreta
2. Osservazione riflessiva
3. Concettualizzazione astratta
4. Sperimentazione attiva



Essendo la struttura del training intervallata (un giorno d'attività in aula e circa un mese di sperimentazione) la durata reale del percorso formativo va ben oltre le 3 giornate in aula e comprende di fatto i circa 90 giorni di allenamento sul proprio posto di lavoro.

Modulo di iscrizione al corso

Vendere e comunicare

9 maggio, 8 e 27 giugno 2023 –dalle 09:00 alle 18:00

Da restituire a AFL Servizi Srl Uninomiale entro il 28 aprile 2023—e-mail: aflservizi@federtec.it

Azienda _____

Via _____

CAP _____ Città _____ Prov. _____

E-mail: _____

P.I. _____ C.F. _____ Cod. dest. _____

Partecipanti al corso: _____

QUOTA DI ISCRIZIONE

Associati

€ 1.150,00 + Iva 1° iscritto

€ 990,00 + Iva 2° iscritto e successivi

Non Associati

€ 1.400,00 + Iva

L'importo di € _____ + Iva dovrà essere versato sul c/c intestato a AFL Servizi Srl Uninomiale presso INTESA SANPAOLO—Sesto San Giovanni (MI) - IBAN IT 75 F 03069 20705 100000010396 dopo la conferma della Segreteria Organizzativa.

Nel costo sono incluse le colazioni di lavoro, i coffee break, le dispense, l'attestato di partecipazione. Per cause non prevedibili, la Segreteria Organizzativa si riserva il diritto di modificare il programma, docenti, modalità didattiche. Le iscrizioni si chiuderanno il 28 aprile 2023 e saranno accettate in ordine cronologico fino al raggiungimento del numero massimo di partecipanti, semprechè la quota di iscrizione sia stata versata.

DURATA E MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

Il corso avrà la durata di 24 ore suddiviso in tre giornate, 9 maggio, 8 e 27 giugno 2023, con orario 09:00-13:00 e 14:00-18:00. Ai partecipanti sarà fornito il materiale didattico e a quelli che lo avranno seguito per intero sarà fornito un attestato di partecipazione.

SEDE DEL CORSO

Sede FEDERTEC—Viale Fulvio Testi 128—Cinisello Balsamo (MI). Per l'organizzazione del corso presso la sede aziendale, per venire incontro alle esigenze logistiche e di calendario delle singole Aziende, è possibile contattare la Segreteria Organizzativa.

Nota: i corsi - al verificarsi di determinate condizioni - sono finanziabili dai Fondi Paritetici Interprofessionali per la formazione continua. Per informazioni: ECOLE - e-mail: luca.luppino@myecole.it

RECESSO: Eventuali rinunce dovranno essere comunicate per iscritto. In caso di recesso al fine di tutelare la corretta gestione economica del corso, AFL Servizi Srl Uninomiale si riserva il diritto di non restituire la quota di iscrizione.

Ai sensi dell'art. 13 del reg. UE 679/2016 GDPR, informiamo che i dati personali conferiti con la presente saranno utilizzati da AFL Servizi Srl Uninomiale e dal suo socio unico FEDERTEC ai fini dell'iscrizione delle persone ai corsi. Sui dati vi spettano i diritti di cui agli art. 15 e seguenti GDPR, nei limiti ivi indicati e tra questi il diritto di accesso, rettifica e cancellazione degli stessi rivolgendosi a AFL Servizi Srl Uninomiale Viale Fulvio Testi 128 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)

Timbro e firma _____ Data: _____