

LA VENDITA TELEFONICA

Destinatari

Il corso è progettato per chiunque, all'interno di un'azienda o comunque una realtà lavorativa, usi prevalentemente lo strumento telefonico come mezzo di comunicazione per vendere uno o più prodotti e/o servizi.

Durata

Due giornate di formazione, per un totale di 16 ore di formazione.

Obiettivi

- Condividere i principi fondamentali del processo di vendita con le sue complessità
- Fornire tecniche per vendere più efficacemente e con reciproca soddisfazione
- Riconoscere e attuare i comportamenti più appropriati a seconda delle diverse fasi del processo di vendita

Contenuti

- Cosa significa vendere
- I differenti atteggiamenti del venditore e del cliente
- Motivi d'acquisto
- I differenti tipi di bisogno del cliente
- Come far emergere i bisogni
- Come soddisfare i bisogni del cliente
- Utilizzazione di caratteristiche e vantaggi per vendere
- Caratteristiche e vantaggi del prodotto che si vuole vendere
- Struttura della telefonata di vendita
- Segnali d'acquisto
- Come e quando concludere la vendita e la telefonata
- Obiezioni - come affrontarle

Metodi e strumenti

- Utilizzo lavagna
- Simulazioni e role playing
- Brainstorming e discussioni di gruppo
- Utilizzo tecniche teatrali
- Ascolto e analisi di materiale registrato
- Esercitazioni su tutte le tecniche proposte