



Il back office vendite

Relazionarsi efficacemente con clienti interni e esterni

 Presenziale

Durata : 1 giorno (8 Ore)

WebCode : 4.1.29

Packaged : Su richiesta

Customized : Su richiesta

Lo staff commerciale contribuisce e supporta la realizzazione degli obiettivi di vendita . E' pertanto fondamentale che sappia comunicare efficacemente con la forza vendita, i clienti ed i restanti settori aziendali. Il corso fornisce le competenze necessarie al ruolo: sensibilità commerciale, gestione del tempo, orientamento al cliente.

Obiettivi del corso

- Sviluppare la collaborazione con la forza vendita per creare un approccio coerente e sintonico nella gestione del cliente
- Migliorare la propria proattività nella relazione commerciale
- Acquisire strumenti per gestire il rapporto con il cliente interno
- Sviluppare un metodo efficace per gestire le richieste del cliente e anticipare eventuali problemi
- Applicare alcuni strumenti per migliorare l'organizzazione del lavoro e la gestione del tempo
- Sviluppare la propria sensibilità nel riconoscere le emozioni evocate dalle relazioni più complesse e acquisire un metodo per gestirle mantenendo un comportamento assetivo "customer oriented"

A chi è rivolto

- Assistenti commerciali
- Addetti customer service
- Addetti amministrazione vendite
- Venditori interni
- Personale di staff della direzione commerciale

Programma

Il ruolo fondamentale dei collaboratori del servizio vendite e marketing

- Il valore della fidelizzazione del cliente grazie al servizio assistenza (pre, durante e post vendita)
- Come gestire la complessità legata alle molteplicità delle attività da svolgere e agli obiettivi da raggiungere

La relazione con il cliente

Stabilire un contatto positivo con i clienti

- Come agire in modo proattivo ed assertivo utilizzando l'ascolto per fornire una consulenza puntuale al cliente
- Approcciare le situazioni critiche orientando ragionamenti e azioni volte a soddisfare le esigenze del cliente
- Sviluppare un'immagine positiva di sé e della propria azienda

Gestire con efficacia le situazioni telefoniche difficili

- Accogliere il cliente con gentilezza e disponibilità, mostrandosi attivi nel farsi carico delle sue necessità

- Valorizzare le azioni percorribili per garantire al cliente l'aderenza delle soluzioni agli accordi presi
- Trasformare le situazioni delicate in occasioni per rafforzare la relazione con il cliente e fidelizzarlo

Gestire il tempo al servizio del cliente interno ed esterno

- Dare un ordine di priorità alle richieste e organizzare il proprio lavoro nel rispetto degli obiettivi e dei tempi stabiliti
- Gestire lo stress legato alla percezione di non avere la situazione sotto controllo
- Saper chiedere informazioni e negoziare eventuali ritardi di consegna
- Intervenire e gestire le situazioni critiche

Canali di comunicazione con il cliente: lettere, circolari, email

- Contenuto, forma e stile nella stesura di una lettera/e-mail al cliente

Esercitazioni

- Esercitazione sulla comunicazione scritta, verbale e non verbale
- Esercitazione sulle tecniche delle domande e sulla tecnica di ascolto
- Simulazione di telefonate in uscita, in entrata, di gestione reclami

Date e sedi 2020

Milano

date 11 nov

Roma

date 13 nov