

# La gestione eccellente della clientela

**INIZIO CORSO: lunedì 10 marzo 2025**

**DURATA: 32 ore**

**ORARIO LEZIONI: 9.00-13.00 / 14.00-18.00**

**SEDE: Centro Formazione Esac  
Via Piazzon, 40 - Creazzo (VI)**



## Panoramica corso:

Per Tim Cook, Amministratore Delegato di Apple «L'eccellenza significa fare il meglio, non necessariamente di più».

L'eccellenza non è un'utopia, ma il risultato di una applicazione continua volta al superamento dei propri limiti.

Il corso si sviluppa su 2 moduli di 2 giornate ciascuno, per complessive 4 giornate, nell'arco di 6 mesi. Tra un modulo e l'altro sono previsti incontri di coaching individuali per aiutare i partecipanti nel proprio sviluppo professionale.

**Calendario corso:** lunedì 10-17 marzo e 5-12 maggio 2025

**Chiusura delle iscrizioni:** lunedì 3 marzo 2025.

# Obiettivi del corso:

Il presente corso si propone di accompagnare i titolari di fashion store nel cammino di sviluppo continuo verso l'eccellenza, approfondendo le modalità di gestione delle attività di vendita.

Inoltre si sperimenterà una modalità per gestire in modo eccellente i rapporti interpersonali con la clientela.

Metodologia didattica: i partecipanti lavoreranno su casi e situazioni da loro vissute, attraverso esercitazioni in gruppo avranno la possibilità di comprendere alcuni fenomeni presenti nei rapporti interpersonali. Inoltre attraverso i role play i partecipanti avranno l'opportunità di riconoscere e gestire positivamente situazioni critiche, e attraverso una esercitazione individuale riconosceranno la propria modalità principale di comunicazione e come si riconoscono gli stili di comunicazione dei propri interlocutori.

# Argomenti trattati:

## 1° Modulo: LA GESTIONE ECCELLENTE DELLA VENDITA

Come mettere a proprio agio il cliente Come far emergere le esigenze e i criteri di scelta del cliente.

In questo primo modulo si percorreranno tutte le fasi della vendita, approfondendo essenzialmente gli aspetti relazionali: accoglienza e analisi delle esigenze; la presentazione delle proposte; il superamento delle obiezioni e delle resistenze; il commiato.

**1^ sessione:** la gestione dell'accoglienza e l'analisi delle esigenze. È la fase fondamentale per il successo finale; è importante pertanto non farsi imprigionare dalle prime impressioni, sia positive che negative, perché "Noi non possiamo non comunicare, ogni aspetto osservabile del nostro comportamento è comunicazione".

- Saper riconoscere e gestire le proprie emozioni
- Utilizzare l'empatia per conoscere e gestire le emozioni e le motivazioni del cliente
- La tecnica delle domande

**2^ sessione:** la presentazione delle proposte come risposta alle esigenze del cliente.

Dal momento che le emozioni e i desideri contano più degli aspetti "tecnici" del prodotto che il cliente vuole acquistare, la sequenza delle spiegazioni è fondamentale per influenzare positivamente la sua scelta.

- La metodologia B – V – C
- Benefici che il cliente otterrà, come risposta a quanto si aspetta;
- Vantaggi derivanti dalle caratteristiche tecniche del prodotto.
- Caratteristiche del tessuto, pellame o materiali del prodotto.

**3^ sessione:** il superamento delle obiezioni e delle resistenze. Queste non devono essere vissute dal titolare come incapacità o errori, ma come stati d'animo del cliente che vanno gestiti.

- La natura delle obiezioni Le obiezioni razionali
- Le obiezioni emotive
- La resistenza al cambiamento I timori emotivi
- Le necessità di approfondimento

**4^ sessione:** il commiato e i suggerimenti. Come l'accoglienza è importante per la riuscita della vendita, questa fase è fondamentale per il "mantenimento" e la fidelizzazione del cliente

- Perché salutare i clienti
- Come evitare la sensazione di voler "scaricare" i clienti

## 2° modulo: LA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON LA CLIENTELA

Il "modo" di raccontare le proprie proposte è essenziale per orientare i clienti nelle proprie scelte.

In questo 2° modulo saranno approfondite le modalità di gestione della relazione con la clientela sperimentando modelli innovativi della comunicazione interpersonale. I partecipanti avranno l'opportunità, partendo dalla conoscenza approfondita del proprio stile di comunicazione, di verificare come attraverso l'utilizzo di un corretto approccio si migliori la propria efficacia espositiva e si ottenga un maggior riconoscimento della propria competenza professionale.

**1^ sessione:** le leggi della comunicazione interpersonale. Essere efficaci nell'esposizione comporta la conoscenza delle leggi che regolano la comunicazione.

- I comportamenti come comunicazione Gli aspetti verbali e non verbali
- La percezione
- Le interpretazioni

**2^ sessione:** gli stili personali di comunicazione. Tutte le persone si trovano a proprio agio con chi utilizza uno stile di comunicazione simile al proprio; conoscere il proprio stile è necessario per riconoscere quello

# **Destinatari:**

Venditori, imprenditori e titolari d'azienda, professionisti del marketing, responsabili commerciali.