

COMUNICARE CON EFFICACIA



DALLA RELAZIONE ALLA VENDITA

Come imparare a comunicare sé stessi, con sé stessi e con i clienti

Hai mai provato la sensazione di non essere capito, o di non essere in grado di esprimerti efficacemente?

La comunicazione è alla base di tutto: niente può essere fatto senza comunicare, sia con sé stessi che con gli altri.

Non soltanto nella nostra vita professionale, dove la comunicazione con l'altro - che sia cliente, collega, fornitore - è fondamentale, ma anche nella nostra vita privata non possiamo fare a meno di interagire con "l'altro".

Il primo giorno del nostro percorso, affronteremo i temi base della comunicazione, con lo scopo di consolidare le fondamenta. Alla fine della giornata avrai tutti gli strumenti per poter instaurare con gli altri una comunicazione efficace.

Durante il secondo giorno, invece, affronteremo i temi della comunicazione più improntata alla vendita e vedremo come creare rapporti commerciali profittevoli per entrambe le parti.

Potrai scegliere se partecipare a tutte e due le giornate o solo ad una di esse!



Dove e quando?

Via Giovanni Boccaccio 89/r – Firenze
14 e 15 novembre 2011
9.30 -13.00 / 14.00 – 17.30

Quanto costa?

L'intero corso 350,00 euro + Iva
Una giornata 200,00 euro + Iva
La quota comprende i materiali didattici utilizzati durante il corso.

Metodologia

Il corso prevede l'utilizzo alternato di attività teoriche e pratiche, quali esercitazioni in gruppo, simulazioni, discussioni, analisi di casi. A supporto saranno utilizzati spezzoni di film, questionari di autovalutazione, esercizi e role playing.

Alla fine del corso verrà rilasciato un attestato di partecipazione

Obiettivi 1° giorno

Migliorare la capacità di ascoltare gli altri
Sviluppare l'empatia e la capacità di entrare in relazione con l'altro

Fornire le conoscenze di base della comunicazione interpersonale con particolare riferimento agli aspetti relazionali

Analizzare quali sono le modalità di comunicazione più efficaci



Obiettivi 2° giorno

Apprendere le tecniche più efficaci per individuare il cliente potenziale e svilupparci una relazione

Imparare e perfezionare la comunicazione vincente e persuasiva

Migliorare la capacità di comprendere le aspettative del cliente

Apprendere e affinare i metodi di negoziazione

Acquisire le capacità per trasformare i conflitti in negoziati

Migliorare la gestione delle obiezioni trasformandole in opportunità

PROGRAMMA

1° giorno

La comunicazione efficace

- Gli elementi della comunicazione
- Comunicazione verbale, non verbale, para-verbale
- La gestualità
- L'importanza della voce
- Gli elementi che facilitano la relazione

L'ascolto

- L'ascolto attivo, passivo, empatico
- Metodologie di ascolto
- Ascolto e osservazione
- Il feedback

La comunicazione assertiva

- Gli stili comunicativi: aggressivo, passivo, assertivo
- I comportamenti: aggressivo, passivo, assertivo
- La consapevolezza di sé

2° giorno

L'accoglienza del cliente

- Il cliente al centro delle relazioni
- Individuare le aspettative e i bisogni del cliente
- Le 3 A : accoglienza, assistenza, affidabilità
- La comunicazione persuasiva
- Gli errori della comunicazione

La negoziazione

- Trasformare le obiezioni in opportunità
- La gestione del cliente difficile
- La gestione del conflitto
- I reclami e le lamentele
- La gestione strategica del reclamo

Negoziazione e vendita

- L'impatto con il cliente
- Il processo di vendita
- Gli errori psicologici
- La preparazione ad una negoziazione
- Come concludere una negoziazione