

# Tecniche di vendita e gestione del cliente: fidelizzare il cliente per incrementare le vendite

DURATA IN ORE	18 ORE
DATA INIZIO DEL CORSO	08/04/2022
DATA TERMINE DEL CORSO	15/10/2022
METODOLOGIA	<input checked="" type="checkbox"/> AULA <input type="checkbox"/> LABORATORIO <input type="checkbox"/> FAD
DESTINATARI	Imprenditori e Lavoratori dipendenti di aziende iscritte all'Ente Bilaterale del Terziario e del Turismo di Bergamo.
N. MINIMO PARTECIPANTI	Min. 4
N. MASSIMO PARTECIPANTI	Max. 6
OBIETTIVI	<p>Un personale capace di cogliere e mettere in pratica le esigenze e i desideri dei clienti rappresenta per ogni realtà un vantaggio competitivo che, a parità di servizi offerti, genera redditività.</p> <p>Il percorso formativo intende far aumentare il grado di consapevolezza rispetto agli effetti della propria comunicazione e fornire comportamenti utili ad aumentare il grado di empatia e flessibilità comunicativa.</p> <p>Il percorso formativo si prefigge inoltre come obiettivo quello di sviluppare la capacità di condurre un'adeguata intervista al cliente, cogliendo gli aspetti realmente rilevanti e offrendo una metodologia atta a fidelizzarlo ed a finalizzare la vendita del servizio.</p>
CONTENUTI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assiomi della comunicazione – Alcuni principi fondamentali</li><li>• I livelli della comunicazione (verbale, paraverbale, non verbale): come influenzano gli scambi comunicativi.</li><li>• I comportamenti alla base della generazione dell'empatia.</li><li>• L'ascolto attivo: come utilizzare la comunicazione per comprendere l'interlocutore anche per la parte della comunicazione non espressa con il fine di fornirgli guida e orientamento nelle scelte.</li><li>• Elementi base della consulenza al cliente.</li><li>• Il modello dell'intervista consulenziale</li><li>• Comunicazione assertiva e tecniche di metacomunicazione per la gestione della vendita del servizio</li><li>• Tecniche ed esercitazioni di vendita di servizi.</li></ul>
DOCENTE	Maurizio Di Marco
CALENDARIO LEZIONI	<p>08/04/2022 dalle 14,00 alle 17,00 09/04/2022 dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,00 15/10/2022 dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,00</p> <p>È previsto il rilascio di un attestato di partecipazione a fine corso se raggiunta la frequenza dell'80% del monte ore totale del corso.</p>
SEDE DEL CORSO	Via Giovanni Carnovali, 88, 24126 Bergamo (BG)
PER INFORMAZIONI	Referente: Sara Abate/Andrea Mariani MAIL: <a href="mailto:sede.bergamo@ialombardia.it">sede.bergamo@ialombardia.it</a> TEL: 035 324781