

SEMINARIO I

VEN01 - LA VENDITA DEL SERVIZIO - PRODOTTO

Approfondire le più moderne tecniche di vendita e di negoziazione per sviluppare un approccio consulenziale alla vendita e concludere con successo le trattative più complesse.

Argomenti:

- Le fonti della Leadership.
- Il Servizio in un approccio di Marketing e Psico Sociale.
- La “qualità”, valore aggiunto del Servizio.
- Le forme di valorizzazione e di svalorizzazione del cliente.
- Le tappe del processo di vendita
 - Il telefono
 - L'accoglimento
 - La comprensione dei bisogni del cliente
 - Motivazioni di acquisto e tipologia di clientela
 - L'intervista e le tecniche di ascolto
 - La proposta: il linguaggio di vendita efficace
 - Il superamento delle obiezioni e la difesa del prezzo
- La conclusione della vendita.

Metodo:

- Teoria ed esercitazioni.
- Simulazioni.

Durata:

- 2 giornate (16 ore)

Calendario e**orari:**

- Venerdì 17 febbraio 2017 09:00 – 13:00 14:00 – 18:00
- Sabato 18 febbraio 2017 09:00 – 13:00 14:00 – 18:00

SEMINARIO II

COM01 - LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

*Sviluppare relazioni efficaci e immediate con i propri interlocutori,
anche in presenza di situazioni conflittuali*

- Argomenti:**
- La comunicazione interpersonale: principi e variabili.
 - La comprensione del linguaggio del corpo.
 - I canali della comunicazione interpersonale: siamo consapevoli di ciò che stiamo comunicando?
 - La struttura della personalità: siamo tutti adulti?
 - I diversi modi di comunicare.
 - Le transazioni efficaci e inefficaci con il cliente e nel gruppo.
 - I segni di riconoscimento: valorizzazioni e svalorizzazioni.
 - La gestione delle situazioni difficili con il cliente.
 - Le trappole della comunicazione: i “giochi”.
- Metodo:**
- Teoria ed esercitazioni.
 - Simulazioni.
- Durata:**
- 2 giornate (16 ore)
- Calendario e orari:**
- Venerdì 5 maggio 2017 09:00 – 13:00 14:00 – 18:00
 - Sabato 6 maggio 2017 09:00 – 13:00 14:00 – 18:00

SEMINARIO III

TOOL02 - LA GESTIONE DEL TEMPO

Strumenti utili per migliorare il proprio approccio alla gestione del tempo, delle priorità e delle emergenze, per amministrare al meglio il proprio tempo la propria quotidianità

Argomenti:

- Concetti base di time management
- Pianificare ed organizzare il proprio tempo.
- Il concetto di priorità
- Altre dimensioni nella gestione del tempo: relazioni e comunicazione
- La delega
- Efficienza nella gestione del tempo
- Il tempo e le email
- Il tempo e il profilo psicologico
- Piano di miglioramento personale

Metodo:

- Teoria ed esercitazioni.
- Simulazioni.

Durata:

- 2 giornate (16 ore)

Calendario e orari:

- Venerdì 7 luglio 2017 09:00 – 13:00 14:00 – 18:00
- Sabato 8 luglio 2017 09:00 – 13:00 14:00 – 18:00

SEMINARIO IV

COM04 – L'ARTE DI ASCOLTARE – L'ASCOLTO VERBALE

*Leggere tra le righe della comunicazione verbale: come sviluppare
la capacità di ascolto nella relazione interpersonale.*

Argomenti:

- I canali dell'ascolto
- Ascolto e personalità
- I livelli dell'ascolto e le possibili "trappole"
- I filtri dell'ascolto
- Le domande nell'ascolto
- Strategie di ascolto
- L'arte di farsi ascoltare
- Tecniche di coinvolgimento dell'interlocutore

Metodo:

- Teoria ed esercitazioni.
- Simulazioni.

Durata:

- 2 giornate (16 ore)

**Calendario e
orari:**

- Venerdì 6 ottobre 2017 09:00 – 13:00 14:00 – 18:00
- Sabato 7 ottobre 2017 09:00 – 13:00 14:00 – 18:00