

# MANAGEMENT SKILL

## COMMERCIALE

*Le 7 chiavi per il successo della negoziazione commerciale – M112*

*Sviluppare il proprio potenziale commerciale al telefono – M004*

*Autostima: cos'è e come svilupparla – M026*

*Parlare in pubblico – M057*

*I fattori chiave per costruire con i clienti una relazione nel tempo – M105*

### A CHI SI RIVOLGE

Responsabili Commerciali. Direttori Commerciali. Business Manager, Tutte le figure che devono intrattenere conversazioni telefoniche con i clienti., Tutti i Manager, Tutti i manager a capo di un'equipe che intrattiene i contatti con i clienti.

### OBIETTIVI

Il PACK formativo “COMMERCIALE” è rivolto a tutte le figure che in aziende ricoprono ruoli di Business Management o con il compito di creare le basi per una negoziazione di successo, trarre beneficio dall'autostima e dalla fiducia in se stessi, essere più efficaci ed incisivi nel preparare le comunicazioni in pubblico

### CONTENUTI

- Due chiavi per fare decollare con successo le negoziazioni
- Due chiavi per affermare la vostra posizione di negoziatore
- Tre chiavi per ottenere risultati soddisfacenti
- Le trappole da evitare e i comportamenti da adottare
- Rispondere alle esigenze della relazione telefonica commerciale
- Individuare le motivazioni dei clienti per rispondere efficacemente alle loro richieste
- Assicurare i legami commerciali in situazioni di tensione
- Conoscere il mondo del cliente scoprendo, per esempio, la differenza tra bisogni e motivazioni, apportando argomentazioni efficaci e gestendo le situazioni di tensione con disinvoltura.
- Definire l'autostima e la fiducia in se stessi
- Individuare le fasi di costituzione dell'autostima
- Individuare i freni all'autostima
- Fare il punto su se stessi
- La riflessione su se stessi
- Comprendere le proprie difficoltà e superarle
- Le fasi della costruzione della fiducia in se stessi
- La gestione dell'ansia 'da pubblico'
- L'armonia tra comunicazione verbale e non verbale
- La preparazione e la pratica delle presentazioni
- Consigli pratici per gestire lo stress e non dimenticare i contenuti da trasferire
- Individuare i benefici della fidelizzazione dei clienti
- Definire i fattori chiave che permettono di fidelizzare un cliente
- Ridurre le fonti di malcontento
- Coinvolgere il cliente
- Instaurare una relazione duratura col cliente
- Le conoscenze più recenti in psicologia e in marketing della fidelizzazione
- Analisi di un caso concreto
- I rimedi per contribuire al successo commerciale della vostra azienda

**LINGUE DISPONIBILI:**

Si rimanda alle schede specifiche dei singoli corsi, oppure contattare l'indirizzo mail:  
**customer@pugroup.it**

**TEST INTERMEDI:**

All'interno di ogni modulo vi sono dei momenti di autovalutazione non vincolati che consentono all'utente di interagire con l'animazione verificando l'apprendimento dei concetti presentati..

**SUPERAMENTO**

Il corso viene considerato concluso una volta fruiti tutti i contenuti.

**CERTIFICAZIONE**

La certificazione è a carico dell'Ente di Formazione che eroga i corsi.

**I VANTAGGI DELL'E-LEARNING**

- Risparmio in termini di tempo e costi
- Piattaforma AICC/SCORM 1.2 conforme agli standard internazionali, utilizzabile in modalità strutturata o semi-strutturata
- Accessibilità ovunque e in ogni momento

**DURATA**

2,5 ore

**TIPOLOGIA DI EROGAZIONE**

courseware multimediale

**FRUIZIONE**

6 mesi

**CODICE CORSO**

M....

**REQUISITI**

CPU Pentium II 400 MHz

Ram 32 Mbytes

Scheda video SVGA 800x600

Scheda audio 16 bit

Amplificazione audio

Web browser Internet Explorer o Firefox ultime versioni

Plug-in Shockwave Player, Flash Player, Java