

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