



LA GESTIONE DEL CLIENTE

Far crescere il proprio business: gli strumenti di vendita etica per il mantenimento delle relazioni con i clienti nel tempo

OBIETTIVI: i partecipanti acquisiranno un metodo per condurre le vendite con metodo ed efficacia trasmettendo il pieno valore alla propria offerta; impareranno a definire con chiarezza la propria promessa al mercato, scegliendo la strategia di prezzo più adeguata; svilupperanno la capacità di affrontare l'obiezione "costa troppo" senza cadere nella trappola dello sconto; si renderanno proattivi nella fidelizzazione del cliente trasformando anche i reclami in opportunità per dimostrare il proprio valore differenziale.

DURATA: 5 incontri di 4 ore, dalle 14.30 alle 18.30

1^ incontro (docente Alberto Aleo)

- Costruire e mantenere la relazione con il cliente: il cerchio della fiducia e le 6 fasi della vendita etica
- Analizzare le motivazioni d'acquisto del cliente
- Motivazioni e mission: la legge d'attrazione

2^ incontro (docente Alberto Aleo)

- Gli elementi tangibili e intangibili del sistema d'offerta e la competizione sul valore
- La promessa al mercato: prezzo, performance, relazione
- Le diverse strategie di prezzo

3^ incontro (docente Alice Alessandri)

- Vendere l'immateriale: dal prezzo al valore
- Come e quando affrontare l'argomento prezzo durante la vendita
- Come scrivere preventivi efficaci mettendo il cliente al centro

4^ incontro (docente Alice Alessandri)

- Comprendere il motivo dell'obiezione "costa troppo"
- Affrontare la richiesta di sconto
- Gli strumenti per finalizzare l'accordo

5^ incontro (docente Alice Alessandri)

- Fedeltà e soddisfazione
- Come mantenere la relazione del tempo in base alla motivazione d'acquisto del cliente
- Gestire i momenti critici e risolvere i reclami

CALENDARIO:

- Martedì 1 ottobre
- Martedì 8 ottobre
- Martedì 15 ottobre
- Martedì 22 ottobre
- Martedì 29 ottobre

SEDE DEL CORSO:

Presso la sede CNA di Cesena
P.zza Sciascia 224, Cesena

- Quota di adesione **250 €** (associati CNA)
- Si prevedono un massimo di 15 partecipanti. Per l'ammissione farà fede l'ordine di arrivo.
- Ci sarà la possibilità di scaricare il materiale del corso attraverso piattaforma dedicata

PER INFO:

Laura Navacchia

0547 365619

laura.navacchia@cnafc.it

Simona Pasini

349 540 2594