



CORSO “GENTILEZZA & CORTESIA IN NEGOZIO. COME ACCOGLIERE UN CLIENTE E GUIDARLO NELL’ACQUISTO”

OBIETTIVI

I destinatari del corso: agenti di commercio, responsabili di punti vendita, commessi e tutti coloro che operano a stretto contatto con il cliente, verranno introdotti nel mondo della comunicazione tesa principalmente ad accogliere il cliente e guidarlo nell’acquisto. Verranno illustrati i temi principali della cultura del servizio al cliente per capire come ottimizzare i propri comportamenti.



PROGRAMMA

- La cultura e la soddisfazione del cliente
- Segnali amichevoli verso il cliente: messaggio, codice, interferenza, ritorno.
- Le 5 fasi della negoziazione
- Gestione efficace delle obiezioni
- Comunicazione persuasiva: le 5 domande chiarificatrici
- Il cliente: aperto, tradizionalista, esigente, cauto
- Esercitazioni pratiche

CERTIFICAZIONE FINALE

Attestato Confcommercio

INFORMAZIONI SUL CORSO

18 ore

6 lezioni di tre ore ciascuna

Materiale didattico: Dispense per l’apprendimento