

Tecniche di Vendita & Gestione della relazione con il cliente **Strategie e strumenti per vendere con efficacia e fidelizzare i clienti**

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di sviluppare competenze pratiche e strategiche nel campo della vendita e della gestione della relazione con il cliente, permettendo ai partecipanti di: migliorare l'efficacia delle attività di vendita attraverso tecniche consolidate e strumenti innovativi; comprendere i bisogni e le aspettative dei clienti, costruendo relazioni durature e di fiducia; sviluppare capacità di comunicazione persuasiva, negoziazione e gestione delle obiezioni; fidelizzare i clienti attraverso strategie di customer care e post-vendita efficaci; incrementare la performance commerciale e contribuire al successo del business aziendale. Il corso è volto a trasformare la relazione con il cliente in un vantaggio competitivo sostenibile, combinando approccio consulenziale, empatia e strumenti operativi concreti.

DESTINATARI

Il corso è rivolto a: commerciali e account manager che desiderano migliorare l'efficacia delle vendite e la gestione dei clienti; team leader e responsabili commerciali interessati a potenziare le strategie di vendita del team; collaboratori aziendali coinvolti nei processi di customer care e fidelizzazione; professionisti che vogliono sviluppare competenze di negoziazione, comunicazione persuasiva e gestione delle relazioni.

DOCENTI

Il corso è erogato da formatori esperti in: tecniche di vendita e processi commerciali; gestione della relazione con il cliente e customer experience; comunicazione efficace e negoziazione; strategie di fidelizzazione e gestione del portafoglio clienti; utilizzo di strumenti e metodologie per il supporto alle attività commerciali (CRM, pipeline di vendita).

DURATA e metodologia di erogazione:

Il corso ha una durata di 40 ore.

Il corso, tenendo conto delle specifiche esigenze dei partecipanti, sarà erogato in presenza e/o in modalità online sincrona tramite piattaforma digitale.

La metodologia didattica adotta un approccio pratico e fortemente interattivo, volto a garantire l'acquisizione di competenze immediatamente applicabili nella gestione della vendita e della relazione con il cliente: formazione esperienziale con simulazioni di situazioni di vendita reali; learning by doing attraverso esercitazioni pratiche su casi

commerciali; role playing per la gestione della relazione con il cliente e delle obiezioni; problem based learning (PBL) su casi di vendita e fidelizzazione; lavori di gruppo; simulazioni di trattative commerciali e gestione del cliente; utilizzo di strumenti digitali e CRM per il supporto ai processi di vendita.

CONTENUTI

Il corso è articolato in 5 moduli e sviluppa i seguenti contenuti:

MODULO 1 — Fondamenti della Vendita e Psicologia del Cliente: introduzione alle principali strategie di vendita e analisi del comportamento del cliente.

MODULO 2 — Tecniche di Comunicazione Persuasiva e Negoziazione: strumenti e metodi per comunicare efficacemente, gestire obiezioni e condurre negoziazioni vincenti.

MODULO 3 — Gestione della Relazione con il Cliente: strategie per costruire e mantenere relazioni di fiducia e lungo termine con i clienti.

MODULO 4 — Strumenti Digitali per la Vendita e il CRM: utilizzo di strumenti digitali per gestire opportunità commerciali, monitorare performance e ottimizzare la relazione con i clienti.

MODULO 5 — Project Work e Applicazione Operativa: applicazione pratica delle tecniche di vendita e gestione del cliente in un caso reale o simulato.

CERTIFICAZIONI RILASCIATE:

Attestato di partecipazione

Attestato di trasparenza delle competenze acquisite

QUOTA DI ISCRIZIONE individuale

Costo per partecipante € 850,00 + IVA

per gli associati al sistema Confindustria € 700,00 +IVA