

FORMAZIONE

Service & After Sales Management

Il corso può ospitare un massimo di 10/12 persone

16-17 GIUGNO

Docente: Fabrizio Azzoni

16 ore



Corso di Formazione

Service & After Sales Management

Date: 16-17 giugno 2025

Durata: 16 ore

CONTENUTI **Post Vendita come opportunità di Business o male necessario?**

Lo sviluppo della relazione con il cliente

- Fedeltà e fidelizzazione
- Valore nostro per il cliente e valore del cliente per noi
- Le fasi di familiarizzazione e di soddisfazione del cliente

Da tecnico a consulente del cliente: migliorare la collaborazione e supportare il processo commerciale

- Il processo di comunicazione
- Il modello della comunicazione interpersonale
- Le competenze chiave per il "setting the stage" (la comunicazione non verbale)
- Tecnica delle domande, ascolto e strategia per la scoperta delle esigenze
- La specificità della comunicazione telefonica
- La comunicazione scritta
- La comunicazione nelle attività di problem solving tecnico

Il percorso della relazione nell'After Sales:

- Le fasi della relazione con il cliente
- La preparazione di un incontro
- La presa di contatto: aspetti tecnici e psicologici

Lo schema dell'argomentazione

- Lo schema, il linguaggio e l'arte della persuasione
- Tecnicismi nell'argomentazione
- Le caratteristiche tecniche e i vantaggi oggettivi di un prodotto
- I benefici personalizzati, dalla vendita prodotto alla vendita di soluzioni e fiducia

La gestione dei reclami e delle obiezioni

- Significato logico e psicologico
- Atteggiamenti più corretti e tecniche di superamento

Conclusione e concretizzazione

- Aspetti psicologici e tecnici

Role-playng, presentazioni, esercitazioni pratiche e creazione di modelli operativi per supportare il partecipante nel trasferimento sul campo delle competenze acquisite.

Il corso può ospitare un massimo di 10/12 persone

