meliusform
BUSINESS SCHOOL

Corsi di Specializzazione

CORSO in STRATEGIE E TECNICHE DI VENDITA

Sviluppo di competenze in area commerciale

On Demand

ON DEMAND - Programma Dettagliato delle Lezioni

Modulo: SALES MANAGEMENT

LA FUNZIONE COMMERCIALE: PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELLA RETE DI VENDITA

Lezione 1

LA FUNZIONE COMMERCIALE

- Le figure commerciali
- il ruolo del key account manager
- Le competenze del key account manager

Lezione 2

LA GESTIONE STRATEGICA DELLA VENDITA

- Tipologie di cliente
- Obiettivi di fatturato
- Necessità di assortimento
- Le esigenze promozionali

Lezione 3

LA GESTIONE DELLA FORZA VENDITA (Parte I)

- La costruzione della rete commerciale
- La supervisione dell'organizzazione di vendita e dei capi area
- La scelta e la selezione dei venditori

Lezione 4

LA GESTIONE DELLA FORZA VENDITA (Parte II)

- La gestione del gruppo
- La costruzione dei meccanismi d'incentivazione
- La valutazione della performance professionale e della produttività
- Casi reali

Lezione 5

LA PIANIFICAZIONE E IL CONTROLLO DELLA RETE DI VENDITA

- Costruzione della rete di vendita
- La selezione e gestione delle risorse umane
- L'organizzazione della forza vendita

Lezione 6

LE ANALISI DI VENDITA

- Pianificazione e controllo delle vendite
- Previsioni di vendita e sviluppo del budget
- Analisi della redditività e degli scostamenti

Lezione 7

IL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (Parte I)

- Servizi commerciali per la customer satisfaction
- Customer Relationship Management (CRM).
- Monitoraggio dei livelli di soddisfazione

Lezione 8

IL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (Parte II)

- Segmentazione dei servizi al cliente
- Tecniche di fidelizzazione del cliente e di customer retention
- L'immagine dell'impresa e dei suoi prodotti
- Casi reali

Modulo: SOFT SKILL PER LA VENDITA

COMUNICAZIONE EFFICACE E NEGOZIAZIONE NELLE TRATTATIVE DI VENDITA

Lezione 9

COMUNICAZIONE EFFICACE

- Stile comunicativo
- Tecniche di comunicazione
- Comunicazione scritta
- Comunicazione telefonica

Lezione 10

PSICOLOGIA DELLA VENDITA

- Psicologia della vendita
- Il processo di vendita
- Tecniche di argomentazione persuasiva
- Gestire i bisogni e le aspettative del cliente

Lezione 11

NEGOZIAZIONE E TRATTATIVA DI VENDITA (Parte I)

- Processo negoziale
- Tecniche di negoziazione
- Trattativa commerciale
- Preparazione della vendita
- Contatto
- Creare confidenza
- L'acquisizione del cliente

Lezione 12

NEGOZIAZIONE E TRATTATIVA DI VENDITA (Parte II)

- Tecniche di chiusura della vendita
- Superare le obiezioni
- Porre le giuste domande
- Fattori critici di successo

Per esigenze di natura organizzativa e didattica, la Scuola si riserva la facoltà di rinviare, di modificare, così come di spostare le date delle lezioni rispetto al calendario inizialmente prestabilito. Inoltre, si riserva il diritto di modificare in ogni momento i contenuti, dei programmi ed il corpo docente al fine di perseguire miglioramenti didattici in linea con i cambiamenti di mercato e le subentrate esigenze organizzative.