

## IL VENDITORE E IL POST VENDITA (1GG)

### **Obiettivi del corso:**

*Diffondere la cultura del servizio al Cliente e della cura del post vendita in azienda e trasformare il post vendita in un'opportunità.*

### **Metodologia didattica:**

*Si tratta di una metodologia di formazione interattiva e dinamica, metodologia esperienziale.*

*Non si può trasmettere l'azione che attraverso dei "laboratori / palestre" che coniughino dinamiche di gruppo e lavori individuali sulla "vita professionale reale": i partecipanti al corso di formazione non ascoltano e basta, devono lavorare attivamente.*

*Questi laboratori devono essere al servizio di ogni partecipante: aiutarlo a formulare i suoi obiettivi di crescita, metterlo in una posizione attiva per apprendere "sulla sua pelle", aiutarlo a partire dalla sua esperienza a tornare sull'esperienza stessa e a formulare il suo piano d'azione.*

*I nostri metodi didattici ci permettono di ottenere un'acquisizione più rapida del sapere, una maggiore memorizzazione e soprattutto una motivazione accresciuta dall'attuazione pratica sul campo.*

*La metodologia di formazione interattiva e basata su casi pratici tratti dalle specifiche realtà aziendali, è in grado di assicurare il cambiamento dei comportamenti di lavoro.*

*L'adattamento delle regole base ad ogni realtà personale ed aziendale, facilita l'inserimento sui comportamenti che ciascuno adotta. Lo stile di animazione è vivace e partecipativo con molti esercizi pratici e tecniche facili da usare immediatamente.*

### **Argomenti del corso:**

#### ***IL VENDITORE E IL POST VENDITA (1gg)***

---

- ✂ La vendita inizia con la firma di un contratto;
- ✂ Il ruolo del venditore nel post vendita;
- ✂ L'importanza del post vendita nel rapporto con in Cliente;
- ✂ La fidelizzazione del Cliente e il post vendita;
- ✂ Differenziarsi dalla concorrenza e valorizzare l'immagine personale e aziendale;
- ✂ Gli errori da evitare nel post vendita;
- ✂ Le diverse tipologie di iniziative post vendita;
- ✂ La gestione dei reclami: trasformare il reclamo in un'occasione per fidelizzare il Cliente e coglierne anche le opportunità commerciali;

✦ Il Piano Personale di Miglioramento: costruire un piano d'azione concreto per lavorare sulle proprie aree di miglioramento individuate durante il corso di formazione:

- cosa voglio continuare a fare?
  - cosa voglio evitare?
  - cosa voglio iniziare a fare?
-