

Seminario - AS 150

Vendita per tecnici di assistenza



Corso presso: Festo Academy

Via Enrico Fermi, 36/38, 20057 - Assago (MI)

Durata: 2gg

Date: Per la prossima edizione in programma contattateci.

Scarica modulo iscrizione:
www.festocte.it/iscrizione

Rivolto a

Tutti coloro che sono coinvolti nelle azioni di erogazione di servizi post vendita presso la struttura del cliente: tecnici e service engineers.

Obiettivi

Fornire un insieme di strumenti semplici e pratici per cogliere e finalizzare al meglio le opportunità commerciali concrete o potenziali che possono nascere nella relazione con un cliente.

Contenuti

■ I percorsi della Vendita nell'After Sales

- La preparazione di un incontro
- Le fasi della relazione con il cliente
- La presa di contatto: aspetti tecnici e psicologici
- Gli strumenti della comunicazione a supporto dell'attività di vendita: l'ascolto e la strategia delle domande nella ricerca delle esigenze implicite ed esplicite

■ Lo schema dell'argomentazione

- Il linguaggio e l'arte della persuasione.
- Tecnicismi nell'argomentazione:
 - Le caratteristiche tecniche di un prodotto
 - I vantaggi oggettivi
 - La ricerca dei benefici personalizzati

- Lo schema di persuasione

■ La gestione dei Reclami e delle Obiezioni

- Significato logico e psicologico
- Atteggiamenti più corretti
- Tecniche di superamento delle obiezioni
- Prevenire è meglio che combattere

■ Conclusione e concretizzazione

[Prosegue -->](#)

Pagina 1/2

- Aspetti psicologici e tecnici
- Le quattro fasi della conclusione

Sperimentarete Role-playing con commenti strutturati, presentazioni, esercitazioni pratiche e creazione di schemi e modelli operativi per supportare il partecipante nel trasferimento sul campo delle competenze acquisite durante il corso.