

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.festoct.it/iscrizione](http://www.festoct.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.

Contatti:

tel +39 02 45794 350  
fax +39 02 4884 2012  
contatti@festo.com