

FORMAZIONE SINCRONA – SCHEDA CORSO

TECNICHE DI VENDITA TELEFONICA

Durata

2 giorni

Destinatari

Addetti al telemarketing e venditori junior interessati a sviluppare e consolidare le capacità di pianificazione e gestione di una telefonata commerciale

Obiettivi

Il corso si prefigge di sviluppare il set di competenze fondamentali per finalizzare con successo il processo di vendita telefonica. Centralità del cliente e specificità del canale telefonico, costituiscono il punto di partenza per la trattazione di tematiche strettamente comportamentali interconnesse con approfondimenti su metodi e tecniche di vendita telefonica base ed evolute:

1. Sviluppare padronanza di tecniche di vendita telefonica base ed evolute,
2. Sviluppare la capacità di influenzare, nella comunicazione telefonica, la percezione del cliente rispetto al valore, alla qualità e alla diversificazione dell'offerta di servizio,
3. Fornire elementi, tecniche e spunti di intervento per rinforzare le capacità di relazione commerciale con la clientela.

Contenuti

La proposta di formazione si articola su otto moduli:

1. Specificità ed efficacia nella comunicazione telefonica
2. Elementi di teoria della comunicazione: gli atteggiamenti nelle relazioni
3. Il ciclo della telefonata inbound: risposta, comprensione della richiesta, chiusura del contatto.
4. I comportamenti d'acquisto
5. La vendita nella telefonata inbound
6. La vendita nella telefonata outbound
7. I comportamenti di promozione
8. Gestire le resistenze nella vendita telefonica

Metodologia

La metodologia formativa proposta è partecipativa, dove i momenti di formazione d'aula tradizionale e di auto/eterovalutazione, sono affiancati a role playing, benchmark, con casi di eccellenza di altre aziende e di altri settori e momenti di simulazione e sperimentazione.