



La figura e il ruolo del banconista

Riservato al personale addetto alla vendita a banco

(2 giornate intervallate)

Prog. n° v050az12



- **L'automotivazione** prima di affrontare un compito impegnativo per essere concentrati ed efficienti.
- Favorire la disponibilità al **cambiamento**, partendo da se stessi, superando le limitazioni dei pregiudizi, dei timori, dell'abitudine e della routine.
- Saper coltivare un atteggiamento **mentale positivo** e sicuro, anziché preoccupato, frettoloso e condizionato da esperienze passate o preconcetti
- Rafforzare ulteriormente **l'influenza personale sugli altri**:
 - ✓ concentrarsi nel capire, prima che nel farsi capire
 - ✓ attuare una comunicazione chiara ed assertiva
 - ✓ accettare il punto di vista dell'"altro" e saperlo guidare fino a modificarlo, evitando inutili radicalizzazioni dei diversi punti di vista
 - ✓ concentrarsi sui benefici comuni e concordare soluzioni eque per entrambi.
- Stimolare il desiderio di acquisire, scambiare e trasmettere **informazioni** per avere maggiore possibilità di successo e di fidelizzazione.
- Saper influire positivamente fin dal **saluto** ed accogliere il cliente disponendolo all'apertura e alla fiducia e non alla difesa e al sospetto di prevaricazioni della sua volontà.
- Saper **negoziare** con successo
- Far emergere che cosa il Cliente stesso non ha ancora scoperto circa i suoi **bisogni** e aiutarlo a individuarli (bisogni latenti) anziché accontentarsi di fornire quanto richiesto.
- L'importanza del **linguaggio** ed il suo uso consapevole nelle relazioni interne ed esterne
- Stimolare la creatività e l'iniziativa per affrontare situazioni nuove e **risolvere vecchi problemi**, attraverso la presa di coscienza e l'utilizzo dei punti di forza personali.



- Mantenere **autocontrollo** emotivo e positività anche nelle situazioni ad *"alta pressione"*.
- Migliorare **l'influenza personale** sui clienti e sui colleghi per ottenere più consenso e collaborazione: vendere in modo efficace idee, suggerimenti, proposte.
- Rafforzare le proprie capacità di **comunicazione** e negoziazione: saper comunicare in modo chiaro, efficace, sintetico, nelle relazioni interpersonali e telefoniche.
- Essere consapevoli dei messaggi che talora inconsciamente inviamo e saper osservare quelli che gli altri ci inviano: la comunicazione non verbale.
- **Superare timori** e preconcetti per acquisire più fiducia in se stessi anche nell'affrontare argomenti o interlocutori "difficili".



ASPETTI ORGANIZZATIVI

Gruppi previsti: **1**

Gruppo partecipanti: **massimo 15 partecipanti.**

Preparazione al training:

Ogni partecipante, 15 giorni prima dell'inizio del Training, riceverà il materiale di preparazione alla prima giornata.

Date di svolgimento:

1 ^ giornata	2 ^ giornata
Venerdì 2 Marzo 2012	Venerdì 13 Aprile 2012

Responsabile Progettazione e Qualità: *Antonio Zanaboni*

Trainer: *Antonio Zanaboni*

Sede di svolgimento: FNDI – Via Petitti 16 – Milano
Sala Riunioni Confindustria Federvarie

Orario: *9.30 - 17.30, con il trainer che assisterà i partecipanti anche durante la colazione di lavoro e coffee-break*



CONDIZIONI GENERALI

Per il conseguimento dei risultati, la didattica prevede una continuità di presenze per le due giornate previste.

Qualora, per motivi imprevedibili ed eccezionali, un partecipante dovesse risultare assente a una giornata del training si conviene che:

- L'assenza alla prima giornata del training non consente di proseguire nel training stesso;
- L'assenza nella seconda giornata di training non consente di ricevere l'attestato di partecipazione al training.

Al fine di consentire lo svolgimento dei lavori secondo le dinamiche richieste dal training, non saranno ammesse in aula persone non appartenenti al gruppo dei partecipanti, tranne la mattinata del primo giorno.