



TRAINING

VENDERE e COMUNICARE.

terza edizione

Riservato ad agenti e venditori

**25 maggio – 29 giugno – 7 settembre 2012
dalle 9.00 alle 18.00**

**Milano, Via Petitti 16
Sala Riunioni Confindustria Federvarie**

Progetto nr v055az11



OBIETTIVI E CONTENUTI

1. **INTERPRETARE IL PROPRIO RUOLO CON ORGOGLIO, POSITIVITÀ, CREATIVITÀ E CORAGGIO, RAFFORZANDO LA PROPRIA AUTOMOTIVAZIONE AL MIGLIORAMENTO CONTINUO:**

- ✚ Sviluppare e "coltivare" **positività** verso se stessi, i Clienti, l'Azienda.
- ✚ Saper interpretare i fallimenti come risultati e stimoli a crescere.
- ✚ Saper mobilitare in se stessi e nei Clienti energie positive, motivazione a collaborare, spinta propulsiva ad agire.
- ✚ Saper affrontare le sfide in modo creativo, con fiducia personale e con coraggio.
- ✚ Utilizzare la propria "*intelligenza emotiva*" per aumentare la consapevolezza del proprio stato d'animo e riuscire a modificarlo
- ✚ Mantenere autocontrollo emotivo e positività anche nelle situazioni ad "*alta pressione*".

2. **RAFFORZARE L'EFFICACIA NELLA COMUNICAZIONE IN FASE DI APPROCCIO, ANALISI, ASCOLTO, GUIDA:**

- ✚ Influire positivamente fin dal primo contatto ed ottenere dal Cliente fiducia e credibilità:
 - ✓ linguaggio verbale, paraverbale e non verbale
 - ✓ influire positivamente fin dai primi 20 secondi, nel primo contatto, ma anche ogni volta che si ripete l'incontro o la telefonata
 - ✓ calibrare lo stile di comunicazione del Cliente: parole chiave, linguaggio, metafore ricorrenti, postura, tono, ritmo e volume della voce, e modellare il proprio per adeguarlo al Suo
 - ✓ saper individuare, ascoltando e osservando, nel più breve tempo possibile, su quali visioni e "mappe mentali" il Cliente basa le sue scelte.



- ✚ Saper negoziare facendo le domande giuste nel modo giusto e nel più breve tempo possibile:
 - ✓ rendersi conto che ogni Cliente ha le "sue" attese e abbandonare la visione *"so già tutto quello che c'è da sapere su di lui"*
 - ✓ sviluppare la propria creatività e impiegarla nella scoperta dei bisogni **(espresi e non espresi)** del Cliente
 - ✓ far emergere che cosa il Cliente stesso non ha ancora scoperto circa i suoi bisogni e aiutarlo a individuarli **(bisogni latenti)**
 - ✓ andare oltre alla individuazione di bisogni, desideri e progetti del Cliente: saper scoprire i valori che stanno alla base delle sue decisioni, per aiutarlo a soddisfarli **formulando la "giusta" proposta.**

- ✚ Saper ascoltare e saper osservare:
 - ✓ "leggere" le parole e i comportamenti non verbali del Cliente per capire non solo quello che dice e il modo in cui lo dice, ma anche quello che non dice
 - ✓ individuare le strategie del processo di decisione del Cliente, farsi un'**immagine pertinente dei meccanismi che lo inducono a fare le sue scelte**, per potersi inserire efficacemente in essi e orientarli verso la decisione finale.
 - ✓ saper accettare, agevolare e guidare le altrui credenze, opinioni, visioni
 - ✓ saper riconoscere e gestire empaticamente le emozioni, siano positive o negative, del Cliente durante la trattativa.

3. GESTIRE LA RELAZIONE TELEFONICA

- ✚ comunicare con il cliente utilizzando il telefono:
 - ✓ la telefonata per fissare un appuntamento con un potenziale cliente
 - ✓ gestire i clienti esistenti con telefonate cordiali e incisive.
 - ✓ Monitorare la soddisfazione dei clienti con comunicazioni telefoniche eccellenti.
 - ✓ Gestire e coinvolgere e valorizzare tutti gli interlocutori che rispondono.

4. PERSONALIZZARE LE SOLUZIONI OFFERTE AL CLIENTE, AFFINCHÉ SIANO PERCEPITE COME "IDEALI PER LUI":

- ✚ La formulazione di una proposta personalizzata:
 - ✓ tecniche di comunicazione per aiutare il Cliente a comprendere l'essenziale in breve



- ✓ riuscire a concentrare la presentazione di una soluzione/opportunità nel più breve tempo possibile concentrandosi sull'essenziale per chi deve decidere, e non su tutto ciò che si sa.
- ✓ saper valorizzare gli aspetti positivi dell'Azienda e dei suoi prodotti /servizi, decisivi per il Cliente in base ai bisogni, desideri, progetti, valori emersi
- ✓ saper valorizzare il punto di vista del Cliente sulla proposta effettuata, afferrando gli aspetti utili/importanti per lui.
- ✓ l'uso delle immagini e delle metafore
- ✓ sentirsi responsabili al 100% del risultato della propria presentazione
- ✓ vivere le domande e le obiezioni del Cliente come un'opportunità anziché come un disturbo come fonte di apprensione.

5. ESSERE ATTIVI NEL PROCESSO DI FIDELIZZAZIONE NEL TEMPO DEL CLIENTE:

✚ Mettere consapevolmente e costantemente in atto comportamenti che aiutano a fidelizzare il Cliente nel tempo, creando uno "scudo" nei confronti della concorrenza:

- ✓ i comportamenti che conducono alla piena soddisfazione del Cliente: qualità attesa e qualità "eccitante"
- ✓ saper cogliere, in ogni occasione di contatto e di assistenza, una opportunità
- ✓ come diventare, per il Cliente, un **PARTNER insostituibile**.

6. SAPER ESSERE INCISIVI NELLA FASE FINALE DELLA TRATTATIVA:

- ✚ Concludere di più e concludere meglio:
- ✓ catturare consapevolmente i consensi sulla strada della decisione favorevole
 - ✓ acquisire più **coraggio e determinazione** nel momento della conclusione, dominare l'emozione e saper infondere sicurezza
 - ✓ saper cogliere il momento favorevole (e talvolta irripetibile) per indurlo ad agire
 - ✓ saper trasformare un "ci penso" in una decisione favorevole, esercitando la più alta pressione possibile, evitando comunque di irritarlo.



METODOLOGIA DIDATTICA

Il Training previsto va oltre alla semplice sensibilizzazione (*teorica esposizione di concetti che i partecipanti dovrebbero poi applicare*) e **agisce in profondità sul singolo individuo per produrre il cambiamento auspicato** nelle sue visioni, nei suoi atteggiamenti, nei suoi comportamenti, nella **pratica concreta** della sua azione quotidiana e in relazione alla specificità della sua funzione.

Durante il Training i Partecipanti svolgono:

- **esercitazioni in aula** (Lavori di Gruppo, Brainstorming, Role-playing, riflessioni con modulistica personalizzata) su aspetti reali tratti dalla pratica quotidiana;
- **osservazione e sistematizzazione** in aula di varianti di comportamento proposte dal trainer;
- **immediato allenamento collettivo** in aula sulle varianti proposte con adeguata personalizzazione;
- **sperimentazione pratica nella propria realtà**, per un ben calibrato periodo di tempo, di quanto vissuto in aula, verso **obiettivi specifici** e secondo un programma concordato preventivamente con il trainer;
- **autoapprendimento** tramite **letture** che inducono all'autoanalisi e all'automotivazione verso il cambiamento;
- **autoapprendimento** tramite **elaborati scritti** negli intervalli tra le diverse giornate, oggetto di confronto tra i Partecipanti e il trainer.



Prima dell'inizio del training:

- ➡ Ogni partecipante riceve:
 - Lettera d'invito (*fornire informazioni, definire le regole*)
 - Una dispensa allegata da leggere (*motivare*).
 - Elaborato da preparare (*attivare*).

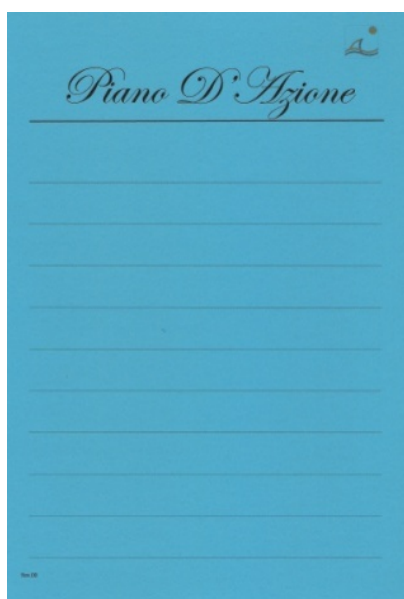


Durante le giornate d'aula:

- ➡ Si svolgono esercitazioni pratiche (lavori di gruppo, brainstorming, role-playing, riflessioni con modulistica personalizzata, visione di brani filmati) su aspetti reali tratti dalla pratica quotidiana.



- ➡ Ogni partecipante redige autonomamente un piano d'azione con obiettivi di cambiamento concreti (che cosa, con chi, in quale situazione, come) condividendolo con i colleghi e il trainer.

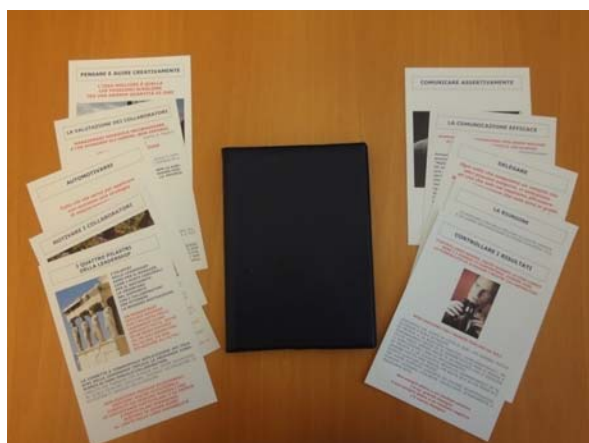




- ➔ Si approfondiscono i temi teorico/pratici con modalità **maieutica**: coinvolgimento e condivisione continui, personalizzazione dei casi trattati, attenzione costante alla pratica e al miglioramento.
- ➔ A partire dalla seconda giornata si effettua una pragmatica e puntuale **verifica dei risultati e progressi** ottenuti attraverso la sperimentazione pratica con scambio di esperienze e "arricchimento" reciproco. Il processo di cambiamento è agevolato dalla spinta all'emulazione positiva (community learning, best improvement). Il rinforzo è sul "fare, applicare, sperimentare" ancora più che sull'"ottenere": l'allenamento produce cambiamenti durevoli più del singolo risultato.



- ➔ Si leggono, commentano e distribuiscono, per ogni obiettivo didattico, **schede-memo** riassuntive ed esemplificative che agevolano la trasposizione sul campo.





Nell'intervallo tra una giornata e l'altra:

- ➡ Si utilizzano le schede-memo per:
 - rivisitare gli argomenti;
 - prepararsi coerentemente ad una situazione concreta;
 - farsi un'autovalutazione oggettiva;
 - continuare ad apprendere.



- ➡ Si sperimenta praticamente nella propria realtà di quanto vissuto in aula coerentemente con il **piano d'azione**: ogni partecipante redige un diario dei risultati (positivi e negativi) più significativi utili per la condivisione e l'approfondimento.



- ➡ Si favorisce l'autoapprendimento tramite letture di dispense che forniscono rinforzi teorici e inducono all'autoanalisi e all'automotivazione verso il cambiamento.





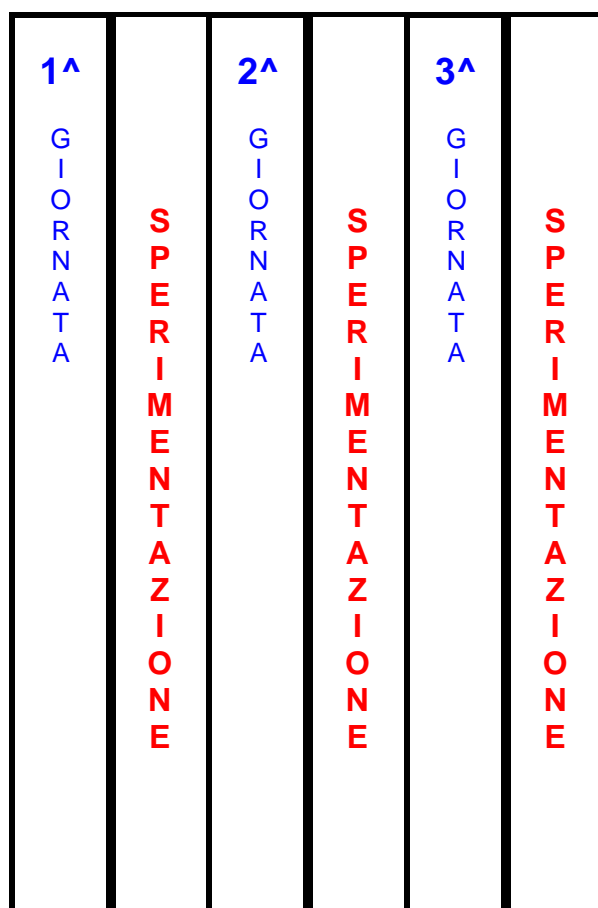
STRUTTURA DEI TRAINING

Per assicurare il raggiungimento dei risultati attesi e al fine di consentire:

- ✓ Apprendimento non solo parlando, ma sperimentando sia in aula che sul campo;
- ✓ Applicazione immediata personalizzata;
- ✓ Verifica individuale dei progressi e dei risultati;
- ✓ Un reale cambiamento nei partecipanti assicurando risultati duraturi nel tempo;
- ✓ La possibilità di sperimentare nella propria realtà i comportamenti appresi verificandone la fattibilità e l'efficacia.

La **struttura** è **intervallata**:

un giorno d'attività in aula e circa un mese di **sperimentazione, assimilazione, personalizzazione (piano d'azione)** nella pratica di quanto costruito:



LA DURATA REALE DEL PERCORSO FORMATIVO VA BEN OLTRE LE 3 GIORNATE IN AULA E COMPRENDE DI FATTO I CIRCA 90 GIORNI DI ALLENAMENTO SUL PROPRIO POSTO DI LAVORO.



OGNI PARTECIPANTE, PER **OGNI** TEMA AFFRONTATO, E' CONDOTTO ATTRAVERSO **6 FASI DI APPRENDIMENTO**:

- 1. DIMOSTRAZIONE E ANALISI DEL PROPRIO COMPORTAMENTO ABITUALE;**
2. OSSERVAZIONE E RIFLESSIONE DI UN COMPORTAMENTO DIVERSO COSTRUITO CON IL CONTRIBUTO DI TUTTI E PROPOSTO DAL TRAINER;
- 3. CONCETTUALIZZAZIONE E SISTEMATIZZAZIONE TEORICA;**
- 4. SPERIMENTAZIONE ATTIVA IN AULA;**
- 5. SPERIMENTAZIONE NELLA PROPRIA PRATICA PER UN BEN CALIBRATO PERIODO DI TEMPO (PIANO D'AZIONE);**
- 6. RINFORZO DEL RISULTATO POSITIVO OTTENUTO.**

