

Corso - Kurs

4/1694 - Inside Selling & Customer Care: Power in Action

Ente organizzatore - Organisator

CTM – Centro di Tecnologia e Management Srl, Via Macello 57, 39100 Bolzano
Riservato alle aziende associate ad Assoimprenditori Alto Adige

Referente corso: Elisabetta Bartocci (e.bartocci@assoimprenditori.bz.it)

Destinatari - Zielgruppe

Referenti aziendali che svolgono attività di servizio e negoziazione commerciale attraverso l'uso del telefono o tecnologie digitali di comunicazione da "remoto".

Referenti interni che hanno rapporto con i loro clienti o con venditori o fornitori esterni presenti sul territorio a cui offrire supporto nel servizio e sviluppo commerciale a distanza.

Commerciali interni, venditrici al telefono, assistenti di vendita, teleseller, inside seller e customer care.

ATTENZIONE! Il numero di posti è limitato.

Prerequisiti - Voraussetzungen

Possono partecipare i dipendenti di aziende con sede legale e/o operativa in Provincia di Bolzano. Sono esclusi i dipendenti con un contratto di somministrazione, di lavoro intermittente, di apprendistato o di tirocinio, nonché gli agenti di commercio plurimandatari che lavorano a provvigione.

Conformità alle disposizioni vigenti in materia di pandemia!

Obiettivi - Ziele

Inside Selling & Customer Care sono oggi le risorse che maggiormente possono creare valore al parco acquisito e potenziale in ogni azienda.

In un mercato competitivo e maggiormente volatile possono facilitare lo sviluppo del business in chiave di velocità e competitività differenziale. Attraverso questa formazione si pone a rispondere a queste domande:

- Qual è il ruolo del Customer Care in un mercato variabile e ad alta competitività?
- Si può creare in azienda un team che vada oltre al servizio reso (routine) e sia capace di generare processi Inside Selling volti allo sviluppo del business?
- Quali metodiche mettere in pratica nel miglior utilizzo degli strumenti e della tecnologia a disposizione?

- Fornire una pratica di service focalizzata sul mantenimento e sviluppo del parco clienti acquisito e potenziale attraverso il diretto utilizzo del telefono o con tecnologie digitali;
- Fornire metodi per la pratica nel migliorare una maggior abilità nel gestire il servizio e lo sviluppo di trattative commerciali anche in condizioni non facilitanti lo sviluppo del business.
- Metodi pratici per differenti azioni di servizio e sviluppo commerciale.

Contenuti - Inhalte

- Atteggiamenti e comportamenti potenzianti la propria performance nella gestione del servizio offerto al cliente acquisito;
- Le attività specifiche del Customer Care & Inside selling;
- Quadro operativo per una pratica di business;
- La gestione dell'attività e i carichi di lavoro;
- Lo sviluppo del cliente acquisito;
- Sviluppo del business: promuovere prodotti e servizi a valore aggiunto sull'acquisito in essere
- la negoziazione centrata sul prezzo/tariffa/listino
- Offerte e richieste di prezzo: gestire e saper negoziare
- Strutturare le mail e le offerte: la comunicazione scritta
- Il richiamo telefonico e la gestione delle risposte
- Il reclamo
- La gestione del reclamo condotta sul fronte operativo interno
- La negoziazione del reclamo anche in condizioni di elevata conflittualità
- Azioni di sviluppo al parco acquisito e mantenere eccellenza nel servizio: metodi per la pratica
- Strategie di aggancio su clienti potenziali
- Saper individuare il giusto interlocutore: i Centri di Potere e le loro logiche decisionali
- La comunicazione e la presentazione della proposta a clienti potenziali;
- Condurre la telefonata per fissare appuntamenti anche a risorse esterne (rete commerciale)

Docente - Kursleiter

Dr. Ing. Cominetti B. Eliano - Ingegnere, con di 40 anni di esperienza nella gestione dei processi di vendita orientati alla creazione del profitto, quale capacità di reinvestimento d'impresa.
Ha competenze acquisite nella direzione, gestione, formazione consulenza aziendale nelle vendite.

Lingua di insegnamento - Unterrichtssprache

Italiano

Durata/calendario/orario - Dauer/Kalender/Stundenplan

4 giornate (32 ore)

28 marzo

9 e 23 maggio

13 giugno 2023

dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30

Luogo di svolgimento - Abhaltungsort

Assoimprenditori Alto Adige, Via Macello 57, 39100 Bolzano

[Mappa](#)

Termine di iscrizione - Anmeldeschluss

Raggiungimento del numero massimo di partecipanti

Quota di partecipazione - Teilnahmegebühr

Il corso viene finanziato al 100% dal FSE

La quota di partecipazione del partecipante sarà finanziata dal FSE, solo a condizione che frequenti almeno il 75% delle ore del corso. I partecipanti che non raggiungono questa percentuale minima di presenza non saranno riconosciuti validi e si ripercuoterà sul finanziamento complessivo a CTM. In tal caso verrà fatturato all'azienda il costo reale del corso, pari a €965,60 + IVA.

Attestato di frequenza - Teilnahmebestätigung

Al termine dell'attività formativa ogni partecipante che ha frequentato almeno il 75% delle ore totali, riceve un attestato di frequenza.