



Calendario

Settembre: 25 (ore 09:00-13:00,
14:00-17:00)

Ottobre: 03 (ore 09:00-13:00,
14:00-17:00)

Quota di partecipazione

338,00 € + IVA per aziende associate

439,00 € + IVA per aziende non
associate

CORSO CFC77

Il personale di assistenza tecnica: le componenti commerciali del ruolo

Obiettivi

Sempre più le aziende necessitano di figure tecniche preparate sul prodotto, ma altresì competenti sotto il profilo relazionale-commerciale. Infatti, in molti settori produttivi, l'attività commerciale non può essere svolta senza una competenza tecnica. Obiettivo del corso è presentare strumenti e metodologie per accompagnare il personale tecnico ad acquisire competenze relazionali e commerciali efficaci, in grado di completare il loro profilo professionale e renderlo maggiormente rispondente alle strategie aziendali.

Contenuti

- Il ruolo del personale tecnico di assistenza
- L'analisi delle componenti commerciali del ruolo
- La comunicazione con il cliente: regole commerciali di base
- La trasmissione dell'immagine aziendale attraverso la comunicazione interpersonale
- L'analisi dei bisogni e delle reali esigenze del cliente
- La presentazione di un prodotto "tecnico"
- Il valore dei servizi collegati al prodotto
- La gestione delle obiezioni del cliente
- Gestire l'assistenza tecnica come opportunità per fidelizzare un cliente

Destinatari

Tecnici preposti al contatto con il cliente: vendita, post-vendita, assistenza; Venditori di prodotti che richiedono un'elevata conoscenza tecnica.

Metodologia

Lezioni frontali con dibattito e confronto. Simulazioni e role playing. Esercitazioni individuali e/o a piccolo gruppo.

Durata

14 ore

Docente

Lauretta Giovanni

Sede di svolgimento

Sede di Reggio Emilia

Informazioni

Landini Dante - dantelandini@cspmi.it

Tel.: 0522 267711