

Come Vendere nel Negozio

Per aumentare la clientela e la sua soddisfazione



Obiettivi : Il corso intende trasferire al proprietario del negozio o all'addetto vendite, concetti, tecniche e Metodi per mantenere i clienti acquisiti, fidelizzare ogni cliente occasionale, trovarne dei nuovi, aumentare le vendite e l'immagine del negozio. Il corso si focalizza sull'importanza dell' "ambiente" negozio, sulle tecniche di relazione interpersonale efficaci per instaurare un rapporto di fiducia con il cliente, sul linguaggio persuasivo, sui programmi di promozione, sugli strumenti di comunicazione per promuovere i prodotti e il negozio e diffondere la miglior immagine.

Destinatari : proprietari di negozi, addetti alle vendite, Commessi, Agenti di vendita. Tutti coloro che intendono aprire una attività commerciale.

Il corso è strutturato in Moduli e Unità didattiche che trattano i principali temi della gestione della vendita e comunicazione con il cliente:

accogliere il cliente in negozio e far fronte alle varie situazioni;
valutarlo, cogliendo utili indicazioni dal gusto e dallo stile;
interpretarne il linguaggio statico e dinamico del corpo;
ascoltarlo e parlargli in modo psicologicamente corretto;
impostare la trattativa e presentare gli articoli;
superare le obiezioni;
condurre il cliente alla decisione d'acquisto;
suggerire acquisti complementari e supplementari;
congedarsi in modo da rafforzare al massimo la migliore delle impressioni;
far fronte a richieste di sostituzione e reclami;
migliorare il servizio al cliente;
allestire la vetrina in modo efficace.

Contenuti del corso in dettaglio:

- Analisi del territorio e della concorrenza
- L'ubicazione : fattore strategico
- La "Segmentazione" della clientela
- Il "Posizionamento" del prodotto
- La vetrina e la comunicazione visiva
- Elementi di immagine e Comunicazione nel PV : insegna, esposizione, cartellonistica, Espositori, Addetti alla vendita
- Tipologia di Layout
- Il percorso nel pv
- Disposizioni delle strutture
- Esposizione della merce
- Tipologia delle scaffalature
- Raggruppamento dei prodotti
- Tecniche espositive
- L'esperienza emotiva nel PV e le "Attrazioni"
- Merchandising
- Reparti Assistiti
- Il processo di acquisto del cliente: Le fasi
- I "Ruoli" nel processo di acquisto
- Come Relazionarsi al Cliente : Tipologie di relazione
- Capire la tipologia del cliente
- Tipologia dei Bisogni : conoscerli per personalizzare la presentazione del prodotto
- Capire necessita e desideri dei clienti : la tecnica delle domande
- Come accogliere il cliente
- I Canali di comunicazione
- Comunicazione verbale, paraverbale e non verbale.
- Ascolto Attivo
- Empatia
- Il rispecchiamento corporeo, vocale, e linguistico
- Tipologia di obiezioni
- Come rispondere alle obiezioni del cliente
- Tipologia di richieste del cliente e risposte dell'addetto alle vendite
- Come gestire situazioni critiche e reclami
- Gli errori da evitare nel colloquio e nella relazione
- Come presentare il prodotto al cliente : Benefici, linguaggio persuasivo, parole a valenza negativa
- Strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente
- Come aumentare le vendite : Up-Selling e Cross-Selling
- Il servizio post-vendita : come migliorarlo
- La Dissonanza Cognitiva
- I servizi per attirare e fidelizzare la clientela (Suggerimenti per cercare nuovi clienti; I suggerimenti per fidelizzare la clientela)
- Le vendite straordinarie previste per legge : (Le vendite sottocosto; Le vendite promozionali; I saldi; Le liquidazioni)
- Oltre il negozio: i luoghi per presentarsi al pubblico (Le fiere; Vettrine on-line)
- I servizi per vendere di più (Spiegare il prodotto; I servizi telefonici e telematici; Tempi di attesa brevi; La funzionalità; I servizi complementari)
- Le occasioni particolari per vendere di più : Le date speciali (Il Natale; San Valentino; Pasqua; Il compleanno del negozio)
- La pubblicità sul punto di vendita : mezzi e messaggi pubblicitari
- I diversi materiali per la pubblicità sul punto di vendita
- I mezzi pubblicitari : Direct Mailing, E-Mailing
- Come fidelizzare il cliente : Programmi di fidelizzazione del cliente
- Programmi di Comunicazione e Promozione delle Vendite del negozio