



Capire il cliente, facilitare la trattativa e gestire le obiezioni

Il corso verrà attivato al raggiungimento del numero minimo di 10 partecipanti con un massimo di 15 persone

ISCRIZIONI
ENTRO
VENERDI
20 MARZO

La comprensione del punto di vista del cliente, dei suoi bisogni, delle sue aspettative e della sua storia è il punto di partenza ed il punto di arrivo per concludere una proposta ed arrivare al risultato.

In questo percorso di incontro/negoziazione tra l'azienda ed il cliente possono inserirsi obiezioni, lamentele, domande e complessità legate alla personalità di chi ci sta di fronte.

Obiettivi del percorso

Il corso prende in considerazione l'intero processo della trattativa e aiuta a sviluppare le competenze necessarie a fare in modo che questa sia facilitata e si concluda positivamente

Contenuti

- Le competenze della negoziazione
- La gestione delle obiezioni e delle lamentele
- I reclami e i clienti difficili

Docente: ENRICA TOMASI, consulente aziendale e formatrice. Lavora con le persone per sviluppare e migliorare le competenze di relazione di singoli e gruppi di lavoro

Sede: ASSOCIAZIONE ARTIGIANI TRENTO - via Brennero 182

DURATA

16 ORE di formazione d'aula (2 incontri di 8 ore)

DATE

Giovedì 9 aprile 2015 (ore 9.00 - 18.00)
Giovedì 16 aprile 2015 (ore 9.00 - 18.00)

COSTO/partecipante

ASSOCIATI € 180,00 + IVA
NON ASSOCIATI € 250,00 + IVA

Vi aspettiamo anche **GIOVEDÌ 19 FEBBRAIO**
all'Apertivo "I clienti hanno sempre ragione?"

