

Corso di Formazione - 27/04/2020

## Marketing, vendita e qualità del servizio

E-learning: la formazione multimediale coinvolgente, flessibile, su misura



Per mettere al centro il cliente, generare valore e sviluppare il business, con metodo e consapevolezza, Unione Industriale Biellese, per il tramite di AssoServizi Biella S.r.l., propone una serie di percorsi sulla vendita (dalla preparazione al post-vendita), sull'accoglienza del cliente e sulla gestione delle telefonate commerciali.

Il dipendente dovrà semplicemente collegarsi online e seguire il corso utilizzando il programma di e-learning dedicato. Il servizio permette di poter seguire i diversi corsi di formazione in ogni momento, a seconda delle esigenze.

Riportiamo di seguito i corsi proposti per l'area tematica **Marketing, vendita e qualità del servizio**

## Prepararsi alla vendita

**Durata complessiva: 41 minuti - Lingue: Italiano, Inglese**

- Prepararsi alla vendita: la strategia - 10' -  
- Prepararsi alla vendita: la gestione dell'agenda - 11' -  
- Prepararsi alla vendita: la tattica - 10' -  
- Tecniche di vendita: la ricerca delle informazioni - 10' -  

## Tecniche di vendita

**Durata complessiva: 31 minuti - Lingue: Italiano, Inglese, Francese**

- Tecniche di vendita: l'approccio con il cliente - 9' -   
- Tecniche di vendita: la proposta del prodotto/servizio - 7' -   
- Tecniche di vendita: superare le obiezioni - 7' -   
- Tecniche di vendita: chiusura e risultato - 8' -   

## Gestire il post vendita

**Durata complessiva: 34 minuti - Lingue: Italiano, Inglese**

- Tecniche di vendita: la ricerca della referenza - 8' -  
- Il post vendita: gestione di conflitti e reclami - 9' -  
- Il post vendita: verifica del buon fine - 9' -  

- Il post vendita: cura della relazione - 8' -  

## Orientamento al cliente

**Durata complessiva: 1 ora e 21 minuti - Lingue: Italiano, Inglese**

- Orientamento al cliente - 21' -  
- Comprendere i bisogni del cliente - 22' -  
- L'ascolto attivo ed empatico - 20' -  
- Le dieci dimensioni della qualità del servizio - 18' -  

## Front line

**Durata complessiva: 1 ora e 16 minuti - Lingue: Italiano, Inglese, Turco**

- Il front line: accogliere il cliente - 18' -   
- Il front line: la presa in carico del cliente - 18' -   
- Il front line: gestire casi difficili - 21' -   
- Il front line: come lasciare ricordi di qualità - 19' -   

## La telefonata commerciale

**Durata complessiva: 1 ora e 26 minuti - Lingue: Italiano, Inglese**

- L'ABC della telefonata commerciale - 21' -  
- La check list della telefonata commerciale - 24' -  
- La telefonata commerciale: come gestire reclami ed obiezioni - 22' -  
- Il front line telefonico - 19' -  

## La leadership della squadra commerciale

**Durata complessiva: 1 ora e 25 minuti - Lingue: Italiano, Inglese**

- Capacità di coordinamento - 22' -  
- Coordinare una squadra di vendita - 21' -  
- Pianificare l'attività della squadra di vendita - 22' -  
- Avviare e monitorare il lavoro della squadra di vendita - 20' -  

Iscrizioni sempre aperte, compilando il modulo di manifestazione di interesse allegato.

Per informazioni su possibili finanziamenti e corsi disponibili è possibile contattare l'area Formazione

### Contatti

Area Formazione

**Vanna Ronzani** – T. 0158483258 – [ronzani@ui.biella.it](mailto:ronzani@ui.biella.it)

**Elena Caruso** – T. 0158483262 – [caruso@ui.biella.it](mailto:caruso@ui.biella.it)

**Per il catalogo completo dei corsi e-learning [clicca qui](#).**

---

### Allegati

» [Manifestazione d'interesse](#)

---

