

La relazione commerciale per l'addetto del front office

Troppo spesso la vendita è orientata al prodotto dimenticandosi spesso che il nostro interlocutore è una persona con delle esigenze e delle speranze.

L'ascolto del cliente e la soddisfazione dei suoi bisogni è l'obiettivo principale.

Il rispetto di noi stessi e degli altri è la missione di tutti.

Gli obiettivi del corso saranno i seguenti:

- **Ascolto attivo della clientela**
- **Sostenere e motivare i partecipanti nel rapporto commerciale con il cliente**
- **Saper indirizzare il cliente al collaboratore esperto**
- **Gestire le lamentele**
- **L'importanza della collaborazione tra colleghi**

Il metodo:

La metodologia sarà basata su tecniche di coinvolgimento continuo d'aula.

I partecipanti saranno parte attiva del processo formativo utilizzando metodi didattici innovativi basati sulle loro esperienze individuali

La durata del corso sarà di due giornate

La relazione commerciale per l'addetto del front office

Il programma:

Prima giornata

Apertura del corso	Presentazione del corso Conoscenza dei partecipanti
L'ascolto attivo	Elementi della comunicazione: verbale-paraverbale-fisico
L'importanza delle domande	I vari tipi di domande Come porle Quando porle
Check list	Comportamento positivo Organizzazione Pianificazione

Seconda giornata

La telefonata	La preparazione La gestione del colloquio telefonico Lo scopo finale
Trattativa di vendita	Approccio Intervista Come argomentare i prodotti assicurativi (superare le difficoltà) Come sfruttare il portafoglio clienti Come indirizzare il cliente all'esperto della materia Chiusura
La gestione delle lamentele	Capire il problema Affrontarlo Risolverlo