



# STRATOS ACADEMY

## Negoziare e Con-Vincere

### PERCHÉ PARTECIPARE

Ogni persona che entra in contatto fisicamente con la tua organizzazione, indipendentemente dal settore in cui operi o dal ruolo che svolgi, ti fa un regalo.

Prova a pensare che lei, pensando a te, alla tua organizzazione, alla tua offerta è uscita apposta da casa e ha fatto un viaggio per raggiungerti.

Vedremo insieme cosa fare per accoglierla come merita, come non deluderla, come fare in modo che si senta importante e unica.

### DI COSA PARLEREMO

- 1. Come costruire un clima di fiducia e di affidabilità** con una comunicazione comprensibile e con comportamenti corretti, tenendo anche conto dell'ergonomia del luogo di accoglienza, organizzando spazi, luci, suoni e colori, etc. per far sì che il cliente si senta completamente a proprio agio e che comprenda di essere nel posto giusto per decidere i propri acquisti.
- 2. Che cosa osservare**, nei comportamenti e nel linguaggio del cliente, per identificare lo stile di negoziazione dell'interlocutore che abbiamo di fronte. Come sintonizzarsi con la strategia di decisione che utilizzerà per risolvere l'esigenza per la quale si è recato presso la vostra impresa.
- 3. Quali informazioni raccogliere** per mettere a fuoco i bisogni che il cliente desidera consciamente e inconsciamente soddisfare, sia le motivazioni che lo portano a desiderare la tipologia di prodotto e/o servizio che voi potete offrire.
- 4. Come porre le domande giuste**, al momento giusto e nel modo giusto, facilitando un dialogo costruttivo che elimini barriere e costruisca ponti.
- 5. Quali strategie di approccio** utilizzare nelle differenti situazioni che si possono creare durante l'attività di vendita e come aggiustare il tiro durante le varie fasi della trattativa: identificazione delle esigenze, proposta della soluzione, decisione.

### COSA IMPARERAI

Rendere positiva per il cliente l'esperienza di contatto con l'organizzazione che rappresenti, creando una dimensione di benessere relazionale che porti ad una concreta conclusione dell'azione di vendita di un prodotto o di un servizio di qualsiasi natura.

### I DOCENTI



**Luisa Gamurzi**

Communication Advisor  
Senior Partner Stratos

### PROGETTATO PER

Responsabili accoglienza Clienti

### QUOTA INDIVIDUALE

1.100 € per persona, IVA esclusa, comprensivi di coffee break e colazione di lavoro. Dal secondo partecipante in poi della stessa Impresa riduzione del 20%