

## LA GESTIONE DELLE OBIEZIONI DEL CLIENTE (1GG)

### **Obiettivi del corso:**

*Affrontare e superare con successo le obiezioni del Cliente e vendere di più e meglio raggiungendo i nostri obiettivi di vendita.*

### **Metodologia didattica:**

*Si tratta di una metodologia di formazione interattiva e dinamica, metodologia esperienziale.*

*Non si può trasmettere l'azione che attraverso dei "laboratori / palestre" che coniughino dinamiche di gruppo e lavori individuali sulla "vita professionale reale": i partecipanti al corso di formazione non ascoltano e basta, devono lavorare attivamente.*

*Questi laboratori devono essere al servizio di ogni partecipante: aiutarlo a formulare i suoi obiettivi di crescita, metterlo in una posizione attiva per apprendere "sulla sua pelle", aiutarlo a partire dalla sua esperienza a tornare sull'esperienza stessa e a formulare il suo piano d'azione.*

*I nostri metodi didattici ci permettono di ottenere un'acquisizione più rapida del sapere, una maggiore memorizzazione e soprattutto una motivazione accresciuta dall'attuazione pratica sul campo.*

*La metodologia di formazione interattiva e basata su casi pratici tratti dalle specifiche realtà aziendali, è in grado di assicurare il cambiamento dei comportamenti di lavoro.*

*L'adattamento delle regole base ad ogni realtà personale ed aziendale, facilita l'inserimento sui comportamenti che ciascuno adotta. Lo stile di animazione è vivace e partecipativo con molti esercizi pratici e tecniche facili da usare immediatamente.*

### **Argomenti del corso:**

#### ***LA GESTIONE DELLE OBIEZIONI DEL CLIENTE (1gg)***

---

- ✂ Perché i clienti fanno obiezioni?
- ✂ Il cliente più pericoloso: il killer occulto;
- ✂ L'atteggiamento del venditore: che fortuna o che sfortuna?
- ✂ Le diverse tipologie di obiezioni:
  - l'obiezione non sincera e senza fondamenti;
  - l'obiezione sincera e senza fondamenti;
  - l'obiezione sincera e fondata;
- ✂ Le obiezioni "classiche": ci devo pensare, siete cari, etc.;

✧ Le fasi della gestione di un'obiezione:

- Incoraggiare
- Fare domande
- Riassumere
- Analizzare il tipo di obiezione
- Superare l'obiezione con una tecnica

✧ Le tecniche per superare un'obiezione:

- Contro domandare
- Riquilificare
- Boomerang
- Pro e contro
- Ampliare
- Ridurre
- Minimizzare
- Rinviare
- Ipotizzare
- Risposta tecnica

✧ Trasformare l'obiezione in una vendita;

✧ Il Piano Personale di Miglioramento: costruire un piano d'azione concreto per lavorare sulle proprie aree di miglioramento individuate durante il corso di formazione:

- cosa voglio continuare a fare?
  - cosa voglio evitare?
  - cosa voglio iniziare a fare?
-