

Formazione per l'Addetto Vendite / Commesso / Banconista

ID 690

OBIETTIVI

Il corso si propone di fornire ai partecipanti le competenze necessarie per assistere, informare e guidare il cliente, con l'obiettivo di convincerlo all'acquisto del prodotto. Inoltre, mira a insegnare loro come gestire in modo strutturato e digitalizzato i diversi processi di vendita, attraverso l'adozione di un modello di sales management che permette di organizzare in modo logico e sintetico gli strumenti fondamentali per una gestione professionale ed efficace delle vendite e delle risorse coinvolte.

Particolare attenzione è dedicata alla trasmissione delle competenze necessarie per gestire in modo efficace un progetto di Digital Customer Relationship, utilizzando la rete come canale per ascoltare, comprendere e coinvolgere la clientela. La parte finale del corso si concentra sulla valutazione dei risultati dell'e-CRM, con la definizione delle metriche e dei KPI.

Alla fine del progetto formativo i partecipanti saranno in grado di gestire in modo ottimale i rapporti con i clienti durante le trattative commerciali, sfruttando le varie funzionalità offerte da un software CRM.

CONTENUTI

- Le tipologie di punti vendita
- Il contesto di vendita: conoscere l'ambiente ed imparare a muoversi al suo interno
- Il ruolo di addetto/consulente della vendita
- Elementi di sensorial shopping per i nuovi Concept Store
- I canali di vendita: dal fisico al digitale
- Vendita diretta e vendita indiretta
- Canali di vendita fisici: negozi, distributori, vendite affiliate, vendite in out-sourcing, catalogo cartaceo, vendita telefonica
- E-commerce: sito web, marketplace, social network
- Comunicazione col cliente e psicologia della vendita: indicazioni e tecniche di neuromarketing
- La fase dell'accoglienza
- Tecniche di comunicare efficace e di persuasione
- La capacità di "ascolto attivo"
- La gestione delle emozioni
- Tecniche di vendita e fidelizzazione
- Gestione degli imprevisti edei reclami
- Elementi di Visual Merchandising
- Allestimento degli spazi espositivi nel punto vendita
- Tipologie di layout espositivi
- Criteri e tecniche di esposizione di prodotti
- Tecniche di composizione dell'assortimento
- Promozione attraverso i Social
- La Customer Experience nell'integrazione online/offline
- Whatsapp per il business
- Tecniche per portare l'engagement dallo store al web
- La registrazione delle vendite
- Operazioni di incasso e apparecchiature
- Gestione dei documenti contabili ricevuti e in emissione
- Il confezionamento dei prodotti in uscita
- Realizzazione di pacchetti regalo
- Ricevimento e stoccaggio delle merci
- Caratteristiche merceologiche dei prodotti
- Classificazione ed etichettatura delle merci
- Tipologie e caratteristiche degli imballi
- Strumenti, modalità e tecniche di pezzatura e codifica
- Tecniche di confezionamento e packaging
- Orientamento al lavoro per favorire l'occupabilità
- Scrivere un curriculum efficace
- Elementi di Personal Branding
- Strategie di gestione di un colloquio di lavoro
- I canali per la ricerca attiva del lavoro

Livello di accesso Diploma

Durata 100 h

Modalità di svolgimento in aula



Visita la pagina sul nostro sito dedicata alla misura **GOL Puglia**