



**Corso -**

## **Il venditore mascherato**

**UPGRADE: Strategie commerciali per tecnici service**

### **Obiettivi**

Obiettivo del corso è fornire strumenti e metodologie che possano supportare il personale tecnico dal punto di vista delle abilità relazionali e commerciali, indispensabili allo sviluppo del ruolo, in modo da creare un nuovo efficiente ed efficace profilo professionale e renderlo nevralgico nel mantenimento del cliente e nella sostenibilità e consistenza della marginalità cliente, durante tutto il ciclo di vita dell'impianto. Interazione Online, business game e supporti multimediali coinvolgeranno tutti i partecipanti

### **Programma**

- Il "tecnico di assistenza" da figura mitologica di arcaica memoria a moderno "Specialist multifunzione". Mutazione ed evoluzione della specie.
- L' Upgrade commerciale: tutti vendiamo ciò che siamo! Analisi e comprensione delle nuove specificità del mio incarico.
- La comunicazione tra tecnici diventa comunicazione con il cliente: nuovo paradigma, nuove tecniche, nuovo setting, nuovo Inner game.
- "Questa nave è l'Inghilterra..." lo rappresento, comunico e vendo la mia impresa: tecniche ed esercitazioni (entrata in scena, empatia, specchio, comunicazione, gestione del corpo e delle emozioni) sul canale fisico e digitale.
- Il vantaggio competitivo: "Sono un Tecnico, quindi, sono qui per risolvere problemi tecnici, non per vendere!" Come sfruttare l'arma segreta introdotta tra le difese nemiche: L'analisi dei bisogni e delle reali esigenze del cliente
- Dalla presentazione alla VENDITA di un prodotto e di un servizio "tecnico". La formula del VALORE.
- Il "sistema d'offerta: segmentare e possedere Il valore dei singoli servizi ausiliari al prodotto (strategia toner)
- Chi domanda comanda! Anticipare i bisogni del cliente
- L'assistenza tecnica come manutenzione di un lungo e fruttifero (per tutti, ma soprattutto per noi) matrimonio. L'arte della fiducia e della fedeltà.
- Le opportunità della vita: gestire le obiezioni.

### **Destinatari**

Tecnici addetti al service post-vendita di aziende convinte ad innovare il mercato

### **Durata**

16 ore

### **Quota di adesione:**

**900,00 € + IVA a persona per le aziende associate**

1.000,00 € + IVA a persona per le aziende non associate

### **Date e Sedi di svolgimento**

Edizione da programmare.