

## SCHEDA CORSO

# CURA DEL PROCESSO DI VENDITA AL CLIENTE



### Struttura del percorso e contenuti formativi

**Durata:**  
140 ore

**Certificazione finale:**  
Attestazione delle competenze

### GESTIONE DEI FORNITORI E CONTABILITÀ (70 ore)

#### I fornitori

- Cercare e trovare nuovi fornitori
- Esaminare, valutare e confrontare le proposte
- Selezionare oggettivamente una o più proposte

#### Il processo d'acquisto

- Fasi del processo: richiesta di offerta, analisi della RdA, emissione e gestione dell'ordine, solleciti, valutazione qualità della fornitura, gestione pagamento e contenzioso
- Documenti e strumenti di supporto

#### Contabilità, strumenti di registrazione e mezzi di pagamento

- Strumenti di pagamento elettronici e di vendita
- Procedure e modalità di lavoro in cassa
- Verifiche e problematiche, riconoscimento banconote vere/false
- Conoscenza delle diverse forme di pagamento
- Prelievi periodici, operazioni di apertura e chiusura di cassa

### COMUNICAZIONE, VENDITA E GESTIONE DEI RECLAMI (70 ore)

#### La comunicazione persuasiva e la trattativa di vendita

- Principi base della comunicazione interpersonale
- Adattare il proprio stile di comunicazione in base alla personalità dell'interlocutore

### Modalità di valutazione degli apprendimenti:

È previsto un test finale per ciascuna unità formativa. Sarà rilasciata un'attestazione delle competenze a ciascun allievo che abbia raggiunto la frequenza minima del 75% del monte ore previsto per il corso, previo superamento delle Verifiche Finali degli apprendimenti.

#### Il processo di vendita

- Negoziazione commerciale
- Risposta alle obiezioni e gestione del prezzo
- Segnali di acquisto, tempi e chiusura della trattativa
- Uso delle referenze

#### La gestione dei reclami

- Il reclamo: definizione, cause e opportunità
- Capacità d'ascolto e comprensione delle attese del cliente insoddisfatto
- Approccio professionale nella gestione dei reclami
- Trattamento dei casi difficili: clienti aggressivi, chiacchieroni, domande particolari
- Gestione delle obiezioni e recupero dell'immagine aziendale
- Problem solving e tecniche di argomentazione
- Chiusura del reclamo e fidelizzazione del cliente
- Gestione delle richieste del cliente e tipologie di clienti
- Efficacia ed efficienza per la customer satisfaction
- Azioni correttive e controllo dei risultati
- Cambiare tattiche per modificare le reazioni degli altri

### Fabbisogno occupazionale:

I professionisti qualificati gestiscono l'intero ciclo di vendita, dalla ricerca e valutazione dei fornitori alla negoziazione e chiusura delle trattative. Essenziali anche nella gestione dei reclami, devono possedere ottime capacità comunicative e di problem solving, rendendo il ruolo cruciale per il successo aziendale.