

MARKETING

MK02 - L'ATTIVITÀ DI VENDITA E LA GESTIONE DEL CLIENTE



MK02 - L'ATTIVITÀ DI VENDITA E LA GESTIONE DEL CLIENTE

Obiettivi

L'obiettivo è di dotare il partecipante delle conoscenze necessarie a sfruttare al meglio le potenzialità della rete di vendita orientata alla soddisfazione dei bisogni della clientela.

Destinatari

Coordinatori della rete di vendita, Agenti Commerciali e Professional dell'area vendite

Contenuti

- L'attività di vendita

- La vendita come attività di consulenza
- Il problema della conoscenza del prodotto: criticare e valutare il proprio prodotto
- Le fasi del ciclo di vita della relazione commerciale
- La qualità legata alla vendita
- Assistenza e consulenza

- La rete di vendita

- Ruolo, compiti e struttura della rete di vendita
- Il dimensionamento della rete di vendita
- L'organizzazione della rete di vendita: principi e logiche
- Il budget delle vendite
- La gestione del tempo e del territorio
- La gestione operativa ed il controllo della rete di vendita
- Il piano di vendita ed il processo di pianificazione dell'attività di vendita
- Il controllo dell'attività di vendita
- I supporti della rete di vendita

- La gestione efficace del cliente

- L'analisi dei bisogni e la generazione di aspettative
- Le tipologie di cliente
- Le motivazioni di vendita e di acquisto

MK02 - L'ATTIVITÀ DI VENDITA E LA GESTIONE DEL CLIENTE

- Il processo psicologico dell'acquisto
- Le diverse tipologie di bisogni
- I comportamenti motivati ed i comportamenti incentivati
- La gestione del cliente
- Customer Database
- Gli strumenti per la gestione del portafoglio clienti
- Il processo di acquisizione e fidelizzazione del cliente
- Il cliente come venditore: gestire il passaparola
- La percezione della qualità
- Come aumentare la consapevolezza del cliente

Durata

2 giorni

MARKETING

MK02 - L'ATTIVITÀ DI VENDITA E LA GESTIONE DEL CLIENTE

Documentazione

All'inizio del corso verrà fornita la documentazione relativa al conseguimento del processo formativo.

Certificazione

Al termine del corso verrà fornito un certificato PJM che attesterà la frequenza dei partecipanti.

Sede

Il corso si svolgerà presso la sede PJM s.r.l.

Corso Unione Sovietica, n° 243/bis - 10134 Torino - Italia

In base ad effettive necessità i corsi potranno essere svolti presso le sedi indicate dai richiedenti.

Coordinamento

Commerciale dalle ore 9:00 alle ore 18:00 dal Lunedì al Venerdì.



CONDIZIONI GENERALI

PJM s.r.l.

Modulo da compilare e inviare via Fax al numero 011/59.36.71

1. Oggetto

Formano oggetto del contratto i corsi di formazione indicati nel presente catalogo e forniti da PJM S.r.l. (di seguito denominata PJM) secondo le modalità ed i termini indicati.

2. Iscrizioni ai corsi

L'iscrizione sarà perfezionata al ricevimento della "Scheda d'iscrizione", compilata in ogni sua parte e sottoscritta per accettazione delle condizioni generali. Sarà cura di PJM confermare l'iscrizione. Non si accettano iscrizioni telefoniche.

3. Sede e date dei corsi

I corsi si terranno presso la sede PJM che si riserva il diritto di annullare, rinviare i corsi o variarne il programma dandone semplice comunicazione scritta. In caso di annullamento PJM definirà con il Cliente l'eventuale reinscrizione in date successive.

4. Disdetta

Il Cliente potrà annullare l'iscrizione ai corsi fino al 7° giorno precedente l'inizio del corso, fornendone comunicazione scritta via fax a PJM. Resta inteso, qualora tale comunicazione non pervenga nei termini richiesti, che il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad PJM a titolo di penale il 50% del costo previsto per il corso. In caso di mancata disdetta, o qualora il partecipante designato non si presenti all'inizio del corso oppure interrompa la partecipazione al corso stesso per cause non attribuibili a PJM, il Cliente corrisponderà a PJM l'intero corrispettivo del corso.

5. Proprietà industriale e intellettuale

Il Cliente prende atto per sé e per i partecipanti che i documenti, le immagini, i dati e i prodotti utilizzati a supporto dei corsi sono di proprietà di PJM e/o di eventuali terzi danti causa. E', pertanto, vietato trarre copia del materiale e diffondere il contenuto dei corsi senza previa autorizzazione scritta. L'inosservanza dell'obbligo comporterà l'immediata esclusione dai corsi ed il diritto al risarcimento del denaro per la violazione dei diritti connessi.

6. Corrispettivi

All'atto dell'iscrizione al corso il partecipante dovrà versare il 50% della quota che è da intendersi per la persona; I.V.A. compresa, ed include la partecipazione al corso, la documentazione didattica e l'utilizzo dei sistemi. La quota restante dovrà essere certificata tramite presa visione del bonifico bancario o consegna dell'assegno alla Segreteria Corsi.

7. Modalità di pagamento

Il pagamento della quota potrà avvenire nelle seguenti forme:

- assegno bancario, assegno circolare o denaro contante consegnati direttamente alla Segreteria Corsi;
- Versamento anticipato sul c/c bancario intestato a PJM S.r.l. presso INTESA SAN PAOLO, via Tunisi 126/F, Torino, 10134 IBAN: IT87H0306901011100000065958

8. Tutela dei dati personali

Ai sensi e per effetto degli art. 10 e 13 Legge 675/1996, il fruitore dei corsi viene informato che i dati personali forniti con la Scheda d'iscrizione saranno conservati presso gli archivi della PJM a fini amministrativi, contabili, fiscali, assicurativi e per l'eventuale invio di materiale informativo relativo ai corsi promossi da PJM. In particolare prende atto che: il trattamento dei dati avverrà a norma di Legge, secondo i principi di liceità e correttezza in modo tale da tutelare la dovuta riservatezza.

9. Corsi dedicati e personalizzati

Il Cliente può richiedere l'erogazione di corsi personalizzati. La sede, i contenuti ed il prezzo di tali corsi saranno di volta in volta concordati con il Cliente.

Nome del corso: _____

Codice: _____

Data di inizio: _____

AZIENDA

Società: _____

Indirizzo: _____

Cap: _____ Città: _____ Prov: _____

Tel: _____ Fax: _____

E-mail: _____

Sito Internet: _____

P.IVA: _____

PARTECIPANTI

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

PRIVATI

Nome: _____

Cognome: _____

Indirizzo: _____

Cap: _____ Città: _____ Prov: _____

Tel: _____ Fax: _____

P.IVA o C.F.: _____

E-mail: _____

FATTURAZIONE

La compilazione della presente scheda dà diritto alla PJM S.r.l. ad emettere regolare fattura secondo le modalità indicate nelle "Condizioni Generali" del presente catalogo.

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 1342 del Codice Civile approvo espressamente quanto contenuto nelle suddette "Condizioni Generali"