

FORMAZIONE ATTIVA

Attraverso le tecniche di training:

RELAZIONE EFFICACE **con il cliente**



PER CONDURRE TRATTATIVE EFFICACI

TRAINING SULLE TECNICHE DI RELAZIONE EFFICACE CON LA CLIENTELA

DIAGNOSI, AUTODIAGNOSI E TRAINING ESPERIENZIALE SULLA LETTURA DELLE DINAMICHE COMPORTAMENTALI

VERIFICA, FEEDBACK E CONSOLIDAMENTO DEI RISULTATI

MODULI FLESSIBILI DELLA DURATA DI 3 ORE:

per imprenditori - professionisti - commercianti - agenti operatori nella comunicazione front line o via cavo

Relazione Efficace con il cliente

In tempi di crisi il mercato è volatile e un cliente non può mai considerarsi certo. Importante è presentarsi sotto il proprio miglior aspetto, differenziarsi dai competitor per stile e personalità e imparare a coltivare e gestire nel tempo buoni rapporti con tutti coloro che si rivolgono alla nostra azienda o ai nostri servizi. La buona immagine della propria azienda passa anche attraverso il modo in cui vengono trattati e gestiti i propri clienti.

In queste circostanze diventano protagoniste le nostre "capacità dolci" ossia quelle capacità che raggruppano le qualità personali, la gestione consapevole dei nostri atteggiamenti in e le conoscenze nel campo delle relazioni interpersonali:

Sei disponibile? Cerchi la conversazione? Sai ascoltare le esigenze del cliente e fidelizzarlo? Sai capire anche ciò che non ti viene detto? Sai mantenere il controllo nelle situazioni delicate?

Saper gestire con efficacia queste capacità è uno strumento essenziale per rapportarsi efficacemente con i clienti e guidare con successo una trattativa commerciale ottenendo consenso, fidelizzazione e una buona immagine della propria attività, ma anche per creare un buon clima all'interno del proprio gruppo di lavoro

L'allenamento delle nostre competenze sociali, comunicative ed emotive, può permettere di rendere efficaci le relazioni con utenti esterni e interni.

Basta saper riflettere su alcuni fattori che caratterizzano una comunicazione interpersonale e allenare la nostra capacità comportamentale di entrare in relazione in maniera corretta con i clienti imparando anche a gestire le nostre reazioni spontanee in situazioni problematiche quali una trattativa complessa, un cliente difficile, una polemica.

Capacità di ascolto, uso dell'empatia, sensibilità comportamentale, capacità di cogliere i segnali deboli per prevenire gli scontri: attraverso un approccio didattico innovativo che combina strumenti didattici classici con tecniche tratte dall'allenamento psicofisico, il cosiddetto training, e che conferisce al seminario una spiccata componente attiva e laboratoriale, si possono fornire specifiche metodologie per sviluppare la propria abilità di rendere le nostre relazioni commerciali e/o professionali più efficaci ed incisive

1. Destinatari

Tale proposta è rivolta a :

- Commercianti, agenti di vendita, liberi professionisti a contatto quotidiano con la clientela
- Figure professionali in contatto con clienti, fornitori, acquirenti attraverso colloqui, trattative, rapporti di front line o via cavo

2. Obiettivi generali del percorso

- **Allenarsi a impostare relazioni efficaci con il cliente**, creando condizioni di apertura, osservazione e ascolto efficace.
- **Sperimentare la propria capacità di ascolto del cliente** analizzando i vari fattori che lo ostacolano e considerando i diversi aspetti che determinano le proprie zone di rischio relazionale.
- **Analizzare le strategie comportamentali proprie e altrui per finalizzare una trattativa**
- **Indagare le diverse tipologie di cliente e le relative strategie di approccio efficace**
- **Fare le domande giuste. Dare le risposte giuste per fidelizzare il cliente**
- **Imparare a gestire relazioni complesse o situazioni problematiche con i clienti.**
- **Padroneggiare le risorse della comunicazione non verbale**, per leggere i segnali del corpo altrui e a gestire efficacemente i propri.
- **Allenare l'autocontrollo** delle proprie reazioni nella gestione di relazioni complesse

I Moduli Formativi

MODULI FLESSIBILI e INDIPENDENTI DELLA DURATA DI 3 ORE

Si potranno scegliere uno o più moduli in base ai focus individuali o aziendali: essi potranno essere frequentati a scelta in appuntamenti della durata di 3 ore o eventualmente accorpati in una o più giornate ,

MODULO 1 " Come ascoltare il cliente" (3 h)

Per sperimentare la propria capacità di ascolto attivo e imparare a relazionarsi correttamente con i clienti superando le proprie resistenze.

- Difese, convinzioni, stereotipi e pregiudizi che rendono problematico l'ascolto.
- Scavalcare i propri modelli mentali per un ascolto efficace
- Ascoltare cosa ci viene chiesto "davvero".
- Analisi delle proprie zone di difficoltà relazionale quando si è a contatto con i clienti.
- L' ascolto attivo: disciplinarsi ad un ascolto adeguato

MODULO 2 "L'osservazione del rapporto di clientela" (3 h)

Per analizzare i propri atteggiamenti di base e capire come il cliente ci vede e reagisce a noi. Per allenare la propria capacità di osservazione del cliente. Per usare il proprio corpo, in maniera consapevole ed efficace nella relazione.

- Saper cogliere i feedback che il cliente ci invia
- Diagnosi e autodiagnosi dei propri atteggiamenti spontanei che influenzano il cliente
- Strategie comportamentali per ottimizzare una trattativa
- Il linguaggio non verbale in una relazione commerciale
- Capacità di cogliere il feedback non verbale del cliente

MODULO 3 “La relazione di successo con il cliente” (3 h)

Per conoscere il cliente e saperlo "prendere" . Per allenare la propria sensibilità comportamentale utile a fidelizzarlo. Per analizzare e gestire le diverse tipologie di clienti e le loro aree critiche.

- Equilibrio comportamentale in una relazione commerciale
- L' ascolto empatico e la vicinanza psicologica
- Saper raggiungere l'obiettivo rispettando il cliente
- Saper cogliere i segnali deboli
- I diversi tipi di cliente
- I diversi tipi di risposta al cliente
- La gestione delle reazioni polemiche o delle trattative critiche con il cliente

MODULO 4 “L’autocontrollo nella relazione col cliente” (3 h)

Per gestire relazioni problematiche o complesse con la clientela attraverso strategie adeguate. Per gestire con efficacia il controllo di sè e delle proprie reazioni spontanee nei casi di relazione complessa o di trattativa problematica.

- Analisi delle proprie reazioni spontanee
- Risposte empatiche nelle relazioni complesse
- Training di autocontrollo e gestione di sè

3. Metodologia e approccio didattico

L’approccio didattico utilizzato prevede il ricorso a metodologie quali:

- Giochi analogici;
 - Simulazioni
 - Role play;
 - Esercitazioni attive;
 - Training
- In particolare l’utilizzo del training, consente l’allenamento personale e individuale di tecniche e strumenti comunicativi attraverso attività che coinvolgano direttamente il corpo come principale “attivatore” e fonte di suggestioni ed elaborazioni dei propri significati, consentendo di "scambiarli" con quelli degli altri in una reciproca negoziazione ed elaborazione attiva.
- **Le attività saranno strutturate in modo che ogni partecipante abbia la possibilità di mettere personalmente in pratica**, sia le tecniche di training che gli accorgimenti verbali utili agli obiettivi del percorso.
- In particolare tutte **le esercitazioni legate alla capacità di ascolto all’utilizzo della propria capacità empatica e della gestione del proprio autocontrollo, prevedranno l’allenamento individuale e attivo di ogni partecipante, utilizzando tecniche di training esperienziale attivo** e supportandolo con il feedback del formatore e del gruppo.
- Lo spazio diventa quindi uno strumento indispensabile perché non si lavora solo con il linguaggio e attraverso l’approfondimento teorico, ma permettendo al partecipante di fare esperienza concreta e personale delle proprie abilità attraverso l’attività di training psico - fisico- espressive, traendone stimoli per poter osservare, allenare, elaborare e sviluppare le proprie risorse comunicative, adattandole alla soluzione dei problemi specifici e integrandole con altri linguaggi.
-