



Oggetto: MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE IN RESPONSABILE PUNTO VENDITA – PROMOTER & STAND

PROGRAMMA DI STUDIO MASTER:

MODULO 1 – CONCETTI GENERALI DI MARKETING

- Definizione, nascita e sviluppo del marketing
- Il marketing in Italia
- Il ruolo attuale del marketing
- Il marketing come funzione aziendale
- La filosofia del marketing (marketing concept)
- Marketing: dal concept alla definizione
- La pianificazione strategica
- Dal piano strategico al marketing management
- Relazione fra piano strategico, piano di marketing e altre funzioni aziendali

MODULO 2 – COMPORAMENTI E DECISIONI DEI CONSUMATORI

- Il processo decisionale del consumatore
- Influenze sociali, di marketing e situazionali
- Influenze psicologiche
- Le fasi del processo decisionale
- Riconoscimento bisogno
- Ricerca delle alternative
- Valutazione delle alternative
- Decisione d'acquisto
- Impressioni del dopo acquisto
- La valutazione della fase di post-acquisto

MODULO 3 – LA SEGMENTAZIONE DEL MERCATO

- Il processo di segmentazione
- Variabili di segmentazioni
- Tipologie di segmentazione
- Descrizione dei segmenti
- La ricerca di marketing
- Il processo di ricerca

MODULO 4 – LA FIGURA DEL RESPONSABILE PROMOTER

- Chi è un Promoter
- Tipologie di promozione
- Attività in Store promotion
- Abilità e requisiti del promoter
- Funzioni e ruolo del responsabile promoter
- Capacità e abilità di leadership
- Differenze tra capo e leader
- Gli strumenti del leader
- Come motivare i collaboratori
- Individuare ed interpretare i bisogni dei collaboratori
- Le regole del coaching per esercitare una guida efficace



MODULO 5 – L'ARTE DELLA VENDITA

- Le tecniche di vendita: cenni storici
- Le varie tipologie di vendita
- La diffusione delle tecniche di vendita in Italia
- Venditori si diventa
- Venditori di successo e venditori standard
- I tre pilastri della vendita

MODULO 6 - L'INFLUENZA DELL'ASPETTO PSICOLOGICO

- Entusiasmo e ottimismo
- Autostima e fiducia in se stessi
- L'atteggiamento mentale positivo
- I fattori che influenzano l'atteggiamento mentale
- L'aspetto fisiologico
- I pensieri e il focus d'attenzione
- Le convinzioni limitanti
- La gestione delle emozioni
- Non farne mai una questione personale

MODULO 7 – TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE

- I livelli di comunicazione
- Il linguaggio del corpo
- L'immagine professionale
- La voce: tono, ritmo e volume
- Il potere suggestivo delle parole
- Le parole da evitare in assoluto
- Le risposte da non dare mai ad un cliente
- Le parole magiche
- Come evitare conflitti d'opinione col cliente
- L'ascolto attivo e l'empatia
- L'autorevolezza

MODULO 8 – COME PRESENTARE IL PRODOTTO/SERVIZIO

- Come creare subito sintonia con il cliente
- La vendita emozionale
- Gli approcci da evitare in assoluto
- L'approccio consulenziale
- Le tecniche di persuasione
- Contraccambio, rarità, conferma sociale
- La tecnica del contrasto

MODULO 9 – LE FASI DEL PROCESSO DI VENDITA

- Come catturare l'attenzione dei clienti
- La fase esplorativa: far emergere le esigenze
- Domande aperte e chiuse
- Domande persuasive ipnotiche
- Far nascere il desiderio di acquistare
- Come chiudere una trattativa



- Le tecniche di chiusura
- La negoziazione win win
- Cross selling e Up selling

MODULO 10 – LA GESTIONE DELLE CRITICITA' CON I CLIENTI

- Tipologie di clienti e relativo comportamento del promoter
- Come evitare il “Non mi interessa”
- Le obiezioni dei clienti
- Come comportarsi di fronte ad un’obiezione
- Le risposte alle principali obiezioni
- Gestire un reclamo

MODULO 11 – ATTIVITA' DI WORKPLACE COACHING

- Cos'è il successo
- Definire un obiettivo ben strutturato
- Osservazione sul posto di lavoro
- Valutazione delle prestazioni dei promoter
- Le esercitazioni individuali e di gruppo
- Il gioco di ruolo
- Il brainstorming
- Riconoscimenti e critiche per il lavoro svolto
- Persuadere ed influenzare
- Collaborare in situazioni di tensione
- Delega e supervisione

Per ulteriori informazioni e/o per le iscrizioni, è possibile contattare dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 20:00 la segreteria studenti della Salerno formazione ai seguenti recapiti telefonici **089.2960483 e/o 338.3304185.**

SITO WEB: www.salernoformazione.com