



## **INSIDE SALES: 'L'EVOLUZIONE DEL TELEMARKETING'**

### **OBIETTIVI**

L'attività telefonica svolta dalle imprese verso nuovi contatti viene sempre identificata come "telemarketing" o "teleselling" che corrispondono ad attività di promozione e vendita.

In realtà, sono pochi i prodotti e servizi che possono essere venduti facilmente per telefono: gli esempi più eclatanti, oggetto di molte telefonate che riceviamo abitualmente, sono i servizi telefonici, televisivi o le utenze.

Nella maggior parte dei casi, per vendere un prodotto o un servizio, è necessario conoscere le esigenze del contatto.

Inside Sales è una attività svolta soprattutto da aziende straniere, che ha l'obiettivo di attivare nuovi contatti e rilevare le informazioni necessarie a promuovere i prodotti e servizi dell'azienda.

### **DATI ORGANIZZATIVI**

- *Durata*: da definire in base a obiettivi e fabbisogni del cliente
- *Destinatari*: per aula max 8/10 persone
- *Modalità di erogazione*: alternanza teoria ed esercitazioni

### **CONTENUTI**

- Chi è la vostra azienda?
- Cosa fa?
- Chi è il vostro target di riferimento?
- Quali sono le esigenze che i prodotti e servizi proposti coprono?

Sono alcuni degli argomenti che affronteremo nella parte teorica e che ci permetteranno di:

- presentarci in poco tempo, mettendo in evidenza solo i punti di forza che ci differenziano da aziende simili
- imparare a redigere una traccia di telefonata (script), una sequenza di domande a supporto conduzione della telefonata, per rilevare facilmente le informazioni necessarie e portare il contatto alla conclusione

Nella parte pratica, poi, avremo modo anche di simulare (o fare anche) qualche telefonata, in modo da sperimentare dall'approccio all'intonazione, fino alla gestione delle obiezioni.

Il corso ha l'obiettivo anche di convincerci e farci provare che la telefonata ad un interlocutore sconosciuto può e dev'essere fatta senza timore e con sicurezza.

L'obiettivo che ci prefiggiamo attraverso il percorso di formazione e le simulazioni in aula/on the job, porterà a sviluppare le seguenti aree di interesse:

- Facilità di brevi analisi dei bisogni al telefono grazie a domande strategiche
- Utilizzo di tecniche di presentazione aziendale e di gestione della relazione telefonica
- Utilizzo di tecniche di comunicazione specifiche per il superamento dei filtri