



## **LA GESTIONE DELLE OBIEZIONI E DEI RECLAMI DEL CLIENTE**

Una recente analisi dei processi di vendita ha evidenziato tra gli aspetti più delicati e decisivi quelli legati alle obiezioni del cliente. Spesso il l'operatore di fronte alle obiezioni si sente disarmato e subito si arrende. Il corso ha lo scopo di dare soluzioni vincenti a ogni tipo di obiezione del cliente rendendo irresistibile il proprio colloquio di vendita.

Parallelamente verranno date le metodiche di comunicazione efficace al fine di gestire al meglio i reclami dei clienti in situazioni di postvendita.

Le tecniche acquisite saranno immediatamente verificate attraverso esercitazioni pratiche.

### **FINALITÀ**

- Acquisire tecniche pratiche per rispondere efficacemente alle obiezioni
- Rendere irresistibile il colloquio di vendita con il cliente
- Smontare le difese e le resistenze del cliente
- Utilizzare le tecniche più efficaci per gestire i reclami
- Canalizzare le energie negative verso soluzioni positive

### **DATI ORGANIZZATIVI**

- *Durata*: da definire in base a obiettivi e fabbisogni del cliente
- *Destinatari*: per aula max 10/12
- *Modalità di erogazione*: alternanza teoria ed esercitazioni

### **CONTENUTI**

- L'importanza della soddisfazione del Cliente per l'azienda
- Grazie Cliente per aver reclamato
- Analisi del processo ottimale nella gestione dei reclami
- Agevolare il flusso della comunicazione interna tra le diverse funzioni
- Gli errori da evitare di fronte ad un reclamo
- Dimostrare empatia e considerazione per il problema del Cliente
- Mantenere un atteggiamento positivo in ogni circostanza
- Trasferire il Cliente nel futuro: portarlo dal problema verso la soluzione
- Trasformare il reclamo in un'occasione per fidelizzare il Cliente e coglierne anche le opportunità commerciali
- La gestione dell'aggressività e dello stress
- Cosa e come scrivere in una lettera o una e-mail di risposta
- Dare un seguito alla fase di ricezione di un reclamo
- Il Piano Personale di Miglioramento: costruire un piano d'azione concreto per lavorare sulle proprie aree di miglioramento individuate durante il corso di formazione:
  - Cosa voglio continuare a fare?
  - Cosa voglio evitare?
  - Cosa voglio iniziare a fare?