

AUMENTO DEI PREZZI: GESTIRE LE OBIEZIONI DEI CLIENTI

CORSO PER VENDITORI E RESPONSABILI COMMERCIALI

Materie prime ed energia costano oggi molto di più e ciò comporta la revisione di prezzi e condizioni commerciali.

L'aumento rischia però di compromettere la relazione con il cliente, a volte frutto del lavoro di anni.

In questo workshop pratico, ci occupiamo non tanto del come decidere gli aumenti (su quali prodotti e per quali clienti), argomento spesso al di fuori della sfera di autonomia del venditore, ma di come comunicare al cliente la notizia dell'aumento e gestire al meglio la trattativa e le inevitabili obiezioni, così da salvare la relazione e il fatturato senza perdere margini preziosi.

LE DOMANDE A CUI RISPONDERE:

- Come mi preparo alla conversazione con il cliente?
- Quali sono le migliori modalità per affrontare questo spinoso argomento?
- Quali sono i possibili errori di trattativa da evitare?
- Come posso aumentare le probabilità che il cliente accetti l'aumento?
- Come prevenire il rischio di perdere l'ordine o il cliente?

MODALITA':

Online

DURATA:

4 ore

NUMERO PARTECIPANTI:

Massimo 12

PROGRAMMA:

- Premessa: tecniche di gestione delle obiezioni
- Gestire l'obiezione sull'aumento di prezzo
- Cenni su intelligenza emotiva: paura del rifiuto e timore del conflitto
- Voce e body-language
- Preparare l'incontro
- Aumenti negoziabili / non negoziabili
- I 4 errori da evitare nella conduzione dell'incontro
- Le parole da usare per inquadrare e portare a bordo
- Simulazione e role play
- Classificare il cliente con la matrice di rischio
- Le 3 tecniche per favorire l'accettazione dell'aumento