

COMUNICAZIONE
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
TECNICHE DI VENDITA

studio_zanella

formazione_consulenza_innovazione

Perché si perde un cliente

1. qualità del servizio
2. relazioni con il personale
3. prezzo è troppo alto

.....

I Bisogni del Cliente

Bisogni impliciti

Bisogni espliciti

Bisogni latenti

VENDITORE

L'AZIENDA

SERVIZI

PRODOTTO

I LIVELLI DELLA COMUNICAZIONE

- *Verbale:*
- *Paraverbale*
- *Non verbale*

LE CARATTERISTICHE DEL VENDITORE

- Motivazione
- Capacità di comunicare
- Conoscenza del prodotto

DA

“VENDITORE”

A

“CONSULENTE/EDUCATORE”

DA

“MOMENTO” di vendita

A

“PROCESSO” di
Educazione/consulenza