



COMUNITÀ MONTANA
DEL SEBINO BRESCIANO

zona 6 della Lombardia

ISEOL@KE – Distretti dell'attrattività

DGR n. 1613/2014 e n. 2027/2014 bando "Distretti dell'attrattività: interventi ed iniziative di area vasta per l'attrattività territoriale turistica e commerciale della Lombardia"

CORSI DI FORMAZIONE con Saef srl

1) ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE ORIENTATA AL CLIENTE (10 ORE) max 20 pp

Sede: Ex Chiesa dei Disciplini - Sale Marasino, via Roma 43

Orari: dalle ore 20.00 alle ore 22.30

Martedì e giovedì **22, 24, 29, 31 marzo 2016**

Destinatari:

Esercenti e commercianti di qualunque settore; personale a contatto col pubblico

Obiettivi:

Il corso si propone di:

- trasmettere i principi basilari dell'accoglienza e gli elementi essenziali delle tecniche di vendita;
- consentire ai corsisti di sviluppare migliori interazioni con la propria clientela;
- insegnare a identificare e soddisfare i bisogni del cliente;
- trasformare un comportamento di vendita inefficace in uno strumento di affermazione e di successo;
- sviluppare e perfezionare le proprie capacità persuasive alla luce del nuovo comportamento d'acquisto dei consumatori;
- accrescere la conoscenza del territorio, in modo da poterlo valorizzare e promuovere nella maniera più efficace;
- migliorare la capacità di allestire vetrine e locali in modo da attirare l'attenzione del cliente

Modalità didattiche:

Momenti di lezione frontale verranno alternati con esercitazioni pratiche, role playing e studio di casi reali

Contenuti:

- Elementi di accoglienza e comunicazione

Come instaurare una relazione positiva con il cliente

Comunicazione verbale, paraverbale e non verbale

Canali della comunicazione: visivo, auditivo, cinestesico

Tecniche di Istant Rapport

Capire la mappa e le priorità del cliente

Il venditore e gli obiettivi

I livelli neurologici e il contesto della vendita

Il potere degli stati d'animo

Incrementare la motivazione

Allineamento dei livelli neurologici

25057 – SALE MARASINO (BS)

Via Roma, 41

Telefono: 030-986314 r.a. – Fax 030-9867147

E-mail: info@cmsebino.brescia.it

Internet: www.cmsebino.brescia.it

Cod. Fisc. 80018850174





COMUNITÀ MONTANA DEL SEBINO BRESCIANO

zona 6 della Lombardia

Le capacità/convinzioni/valori del venditore

Analisi e trasformazione delle obiezioni

Gestione dei reclami

La chiusura della trattativa

La customer satisfaction

- Conoscenza del territorio

Fornire informazioni sulle risorse turistiche della zona , Conoscere le peculiarità, enogastronomiche del territorio , Saper comunicare al cliente in un'ottica di valorizzazione del territorio

- Elementi di vetrinistica

Composizione: le linee, le forme, i gruppi, la profondità

Ubicazione, struttura e tipologie di vetrina

Sostegni e attrezzi per la vetrina

Idea guida: allestimento a tema

Panoramica sull'esposizione di articoli diversi

Articolo caldo - freddo

Accessori

Elementi di scenografia

Creatività e comunicazione in vetrina

La luce e il colore in vetrina

MODALITÀ DI ISCRIZIONE AL CORSO

Accessibilità e numero minimo partecipanti

Il corso è destinato prioritariamente ad esercenti e commercianti del *Distretto dell'attrattività Iseo@ke*, pertanto appartenenti al territorio dei Comuni di Castro, Costa Volpino, Iseo, Marone, Monte Isola, Parzanica, Pisogne, Predore, Riva di Solto, Sarnico, Sale Marasino, Solto Collina, Sulzano, Tavernola Bergamasca e Lovere.

Se il numero degli iscritti lo permetterà saranno inseriti anche residenti ed operatori esterni all'area geografica descritta.

I corsi si svolgeranno con minimo 10 massimo 20 partecipanti.

La partecipazione al corso è subordinata alla **compilazione ed invio del modulo di adesione allegato** entro e non oltre **martedì 15 marzo 2016, ore 12.** Alla scadenza del periodo di presentazione delle candidature farà seguito ufficiale comunicazione via mail, con la conferma dell'adesione o il motivato mancato accoglimento della domanda.

È previsto un contributo di partecipazione di euro 20,00 totali per persona, da versare alla prima lezione (sarà rilasciata ricevuta).

Il modulo di adesione deve essere *consegnato presso la sede della Comunità Montana* (Sale Marasino BS, Via Roma 41) o *inviato tramite mail all'indirizzo di posta* info@cmsebino.bs.it.

Per informazioni: Comunità Montana del Sebino Bresciano / tel 030 986314 int 6

25057 – SALE MARASINO (BS)

Via Roma, 41

Telefono: 030-986314 r.a. – Fax 030-9867147

E-mail: info@cmsebino.brescia.it

Internet: www.cmsebino.brescia.it

Cod. Fisc. 80018850174





COMUNITÀ MONTANA
DEL SEBINO BRESCIANO

zona 6 della Lombardia

ISEOL@KE Distretti dell'attrattività

Formazione

MODULO DI ADESIONE

Corso di FORMAZIONE ISEOL@KE 2016:

ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE ORIENTATA AL CLIENTE - marzo 2016

Nome e cognome _____

Residenza (Comune e indirizzo) _____

Attività professionale _____

Sede dell'attività professionale (Comune e indirizzo) _____

Numero telefonico _____

Indirizzo e-mail _____

Firma

Autorizzazione al trattamento dei dati personali

Preso atto dell'informativa di cui all'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, il sottoscritto/a autorizza il trattamento e la comunicazione all'associazione organizzatrice dei propri dati personali, per le finalità connesse allo svolgimento del corso e per la eventuale pubblicazione di materiale fotografico, video e digitale.

Firma
