



## PROGRAMMI DEI CORSI

### TECNICHE PER VENDERE SERVIZI E PRODOTTI COMPLEMENTARI E FARE UPSELLING

*Come fare upselling e cross selling **in modo efficace**?  
Come **umentare il proprio margine** vendendo prodotti complementari e  
servizi?*

- **Cosa cerca** il cliente e come è **cambiato** il processo di acquisto del cliente
- Gestire e **fidelizzare** il cliente
- L'importanza delle **parole chiave** per guidare il cliente ad **acquistare** servizi e prodotti complementari
- Come proporre servizi in maniera **efficace**
- **Trucchi** per mantenere **“calda” la relazione** con poco dispendio di tempo
- Come **umentare i propri profitti** con **upselling** e **cross selling**
- Guidare il cliente verso l'upselling **allargando i suoi bisogni**
- **Cosa significa** fare upselling: proposte in aggiunta
- Come portare il cliente verso l'upselling e **vendere di più**
- Tecniche di **upselling**
- Facilitare la decisione e **chiudere la vendita**

## 7 PASSI PER VENDERE CON SUCCESSO IN NEGOZIO

*Individua **le leve giuste** per portare il cliente ad **acquistare!***

*Come **convinco** il cliente **all'acquisto?***

*Le **obiezioni del cliente** ti ostacolano la vendita?*

*Cosa fare con il cliente **indeciso che non chiude?***

- Come acquisire e utilizzare le **informazioni chiave**
- Focus sul consumatore: identificare **le sue motivazioni di acquisto**
- **1.** Chi ben comincia è già a metà dell'opera: **l'approccio più corretto** da usare con i diversi clienti
- **2. Creare la relazione** con il cliente facendo **networking**
- **3. Aumentare il desiderio** attraverso il **teaching**
- **4.** Guidare attraverso le **domande**
- **5.** Consigliare il cliente verso le **soluzioni**
- **6.** Superare le **obiezioni** e **indecisioni**
- **7. Spingere** il cliente a **decidere**
- Allenamento su **storie concrete**

## IL VISUAL NELL'ERA DIGITALE COME RIORGANIZZARE IL NEGOZIO IN MODO EFFICACE

*Cosa fare nel proprio negozio per **creare curiosità e interesse** nei clienti e farli entrare?*

*Come rendere il nostro negozio **chiaro agli occhi del cliente digitale?***

- Come generare **attenzione** ed **emozioni**? Il punto di vista del cliente
- **Omnicanalità** e facilitare **l'interazione** con il cliente in negozio
- **Il negozio multisensoriale**: coinvolgere tutti i **5 sensi** in negozio
- Luce, **suoni**, sintesi, **spazio**, colori, aree test
- **Comportamenti** e logiche d'acquisto
- **La vetrina che vende**: tecniche di allestimento delle vetrine
- **Layout** e **display**
- **Posizionamento dei prodotti e gestione dello scaffale**: quali le logiche per il distributore
- La comunicazione delle **iniziative promozionali e stagionali**
- **Il negozio che parla**: strutturare le aree in modo **chiaro** e **funzionale** alle esigenze dei clienti

## NEGOZIO DIGITALE: COME UTILIZZARE I NUOVI STRUMENTI DI MARKETING ONLINE PER IL NEGOZIO

*Quali strategie adottare per sfruttare i **vantaggi della viralità** facendo risaltare il **tuo valore aggiunto e diversificandoti dalla concorrenza**?  
Come utilizzare gli strumenti disponibili per fare **un marketing digitale che generi traffico e vendite**?*

- Come evolvono i **sistemi relazionali** e il **modo di comunicare con i clienti**
- **Le vendite digitali**: minaccia o opportunità?
- Le **opportunità e gli strumenti** offerti dal **marketing digitale** per il retail
- **Facebook per vendere**: come fare campagne profittevoli sui social network
- Come **interagire con il cliente** attraverso il **digital marketing**
- Business app, giochi, comparatori di prezzi, blog: **come muoversi all'interno del web 4.0 senza affogare**
- Errori comuni da evitare
- Storie di successo in ambito digitale
- Costruiamo il piano di digital marketing del mio negozio

## GESTIONE DEL CONTO ECONOMICO PER UN RETAIL SOSTENIBILE

*Quale **modello di business vincente** per il tuo negozio?  
Quali sono le variabili da controllare e gestire **per evitare brutte sorprese**?  
Come **aumentare i margini e la redditività** del tuo negozio?*

- Il **conto economico**: quali variabili controllare
- Quali scelte per **pagare meno tasse**
- **Costi visibili e invisibili, diretti e indiretti**
- Costi commerciali, **margini e redditività**
- **Il conto economico per un retail sostenibile**: definire le azioni da attuare per **aumentarne la marginalità**
- Come valutare **cosa funziona e cosa non funziona** e decidere le relative soluzioni per implementare **un piano d'azione**
- **Conseguenze economiche** di alcune azioni

## GESTIONE E MOTIVAZIONE DEI COLLABORATORI: IL LORO IMPATTO SULLE VENDITE IN NEGOZIO

*Quanto vale un collaboratore **competente e motivato**?  
Come **incentivare la tua squadra** a raggiungere gli **obiettivi**?  
Quali **azioni efficaci** per **gestire e supportare** i tuoi collaboratori?*

- Il ruolo dello store manager nella **gestione della squadra**
- Condividere **obiettivi sfidanti** con il proprio staff
- Quali **attività strategiche** da presidiare per un **collaboratore**
- Come **trasmettere le priorità** e passare dal fare e dal dire al **far fare**
- **Diventare coach** per supportare il proprio staff
- **Comunicare i messaggi chiave** e **motivare** attraverso riunioni coinvolgenti e efficaci
- **Sistemi di incentivazione** nel retail nell'era dei nativi digitali
- **Valutare le performance** per avere sempre la **persona giusta nel ruolo giusto**
- Come **premiare i comportamenti vincenti** e **scoraggiare quelli improduttivi**
- **Gestire potenziali conflitti** tra addetti