



# Corso completo per KEY ACCOUNT

Il viaggio alla conquista del cliente

# IL CORSO

## DI COSA SI TRATTA



Un corso per fornire gli strumenti specifici della vendita per area e per clienti chiave, in un'ottica di innovazione delle metodologie di vendita.

## GLI OBIETTIVI



- Acquisire tecniche e strumenti per individuare e gestire i clienti strategici e le aree, scegliendo la strategia più adatta per ogni cliente e tenendo sotto controllo le variabili economiche;
- Acquisire tecniche avanzate di negoziazione.



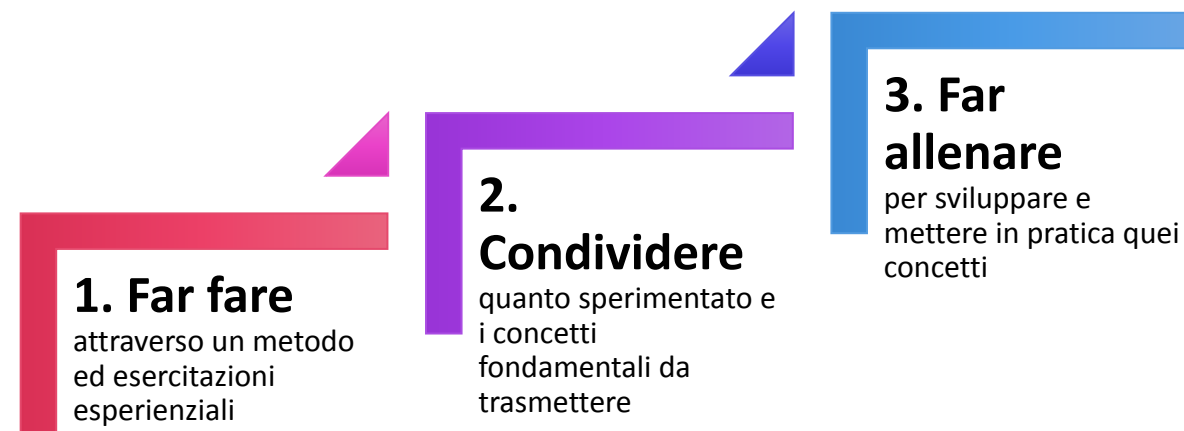
## A CHI È RIVOLTO

Venditori esperti, Area Manager e Key Account Manager, District Manager.

# COSA CI DISTINGUE

Ci avvaliamo di una metodologia che fa uso preponderante di attività pratiche. I principi cardine del corso verranno trasmessi partendo da esercitazioni e **prese di consapevolezza** dei partecipanti. In ottica *learning by doing*, il corso ha come obiettivo primario quello di creare engagement e motivazione nei partecipanti per favorire l'apprendimento e il trasferimento delle competenze. L'aula diventa così un'occasione unica per **allenare le competenze** acquisite.

## LEARNING BY DOING



GAMIFICATION,  
VIDEO,  
ESERCITAZIONI



CONDIVISIONE,  
STUDIO DI CASI E  
AUTOCASI



LAVORI  
INDIVIDUALI E  
STORYTELLING



LAVORI DI  
GRUPPO



ESERCITAZIONI E  
ALLENAMENTI  
PRATICI

# I CONTENUTI



## GESTIRE IL TEMPO E ORGANIZZARE LO SVILUPPO

- Stabilire obiettivi concreti
- Classificare i clienti in base al potenziale e al fatturato
- Pianificare le azioni e gestire il budget
- Creare un forecast previsionale efficace e gestire il consuntivo
- Controllare e valutare le azioni e predisporre piani correttivi



## LA STRATEGIA COMMERCIALE SUI CLIENTI CHIAVE

- Sviluppare un approccio al business
- Raccogliere e sfruttare le informazioni utili
- Generare il bisogno: le argomentazioni per fare teaching al cliente
- Pianificare azioni diverse a seconda delle diverse strategie da utilizzare sul cliente: attacco, difesa, mantenimento e ottimizzazione



## LA GESTIONE ECONOMICA DEL CLIENTE

- Analizzare il fatturato e la marginalità del cliente
- Controllare pagamenti e sconti e valutarne l'incidenza sulla redditività del cliente
- Costruire un semplice strumento per il controllo di gestione dei clienti

# I CONTENUTI

## CONOSCERE I MECCANISMI DECISIONALI DEL CLIENTE



- Mappare e gestire i diversi ruoli decisionali del cliente: filtro, consigliere, decisore, utilizzatore, compratore
- Quali i driver decisionali della controparte (video e caso superattico)
- I meccanismi decisionali di un ufficio acquisti: come gestire le dinamiche e le situazioni difficili nelle negoziazioni complesse

## LA NEGOZIAZIONE



- Cosa cambia e quali le competenze strategiche oggi
- Le fasi della negoziazione commerciale
- I diversi tipi di persuasione con esempi pratici
- Negoziazione in presenza vs digital
- La gestione delle domande (caso bisonte bianco)
- Errori da evitare e principi per una negoziazione efficace
- Definire obiettivi e le aree non negoziabili, preparare le linee di ritirata
- Costruire relazioni con i clienti e sviluppare fiducia: il networking
- Chiedere una contropartita per ogni concessione
- Spingere a una decisione: i segnali da dare e da ascoltare

## GESTIRE LE CRITICITÀ DURANTE LA NEGOZIAZIONE



- Le trappole della negoziazione: prendere o lasciare, svalutazione, urgenza, effetto colombo, falso amico, limite del budget, buono o cattivo, il branco di lupi, il fatto compiuto
- Gestire i conflitti: business case di conflitti aziendali reali
- Come uscire da un impasse negoziale
- Gestire le personalità difficili: aggressivo, ceccchino, esplosivo, passivo, inaffidabile, indeciso, esperto, lamentoso, pessimisti
- La minaccia (caso pratico: negoziazione Kim Jong-un e Trump)

# INFO E CONTATTI

## DURATA



**IN PRESENZA:** 2 giornate

**ONLINE:** 4 incontri da 3 ore l'uno, dalle 17:30 alle 20:30

## QUOTA DI PARTECIPAZIONE

**IN PRESENZA:** Euro 650,00 + IVA (singola iscrizione)

Euro 490,00 + IVA (iscrizioni multiple)

**ONLINE:** Euro 490,00 + IVA (singola iscrizione)

Euro 390,00 + IVA (iscrizioni multiple)

Per ricevere informazioni  
sul corso



[h.mannella@risorsauomo.it](mailto:h.mannella@risorsauomo.it)





Risorsa Uomo Srl  
Via Medardo Rosso, 15 – 20159 Milano  
(+39) 02 345 2661 - [info@risorsauomo.it](mailto:info@risorsauomo.it)

[risorsauomo.it](http://risorsauomo.it)