



le news Randstad
le news Randstad
le news Randstad
le news Randstad

Addetto Vendita Lusso Moda

Durata in Ore: 156

Competenze Professionali

- Competenza: effettuare l'allestimento degli scaffali e delle zone promozionali di esercizi commerciali, effettuare la vendita al cliente in esercizi commerciali, effettuare il ricevimento merci in esercizio commerciale, effettuare i preventivi e gli ordini dei clienti di esercizi commerciali
- Profilo: Operatore vendita specializzato
- Area: Servizi di distribuzione commerciale
- Destinatari: Operatore vendita specializzato
- Obiettivi: Ripercorrere le motivazioni e i processi che portano alla relazione commerciale di successo, analizzare le principali tecniche e caratteristiche correlate al success sales, riflettere sull'influenza che la comunicazione esercita sull'efficienza dell'acquisto, imparare a costruire il rapporto con il cliente.

Argomenti trattati:

- Concetti di psicologia della vendita
- Il concetto di servizio: il principio del service oriented
- La mappa socioculturale della società italiana
- Il mito della bellezza e del fascino
- L'evoluzione del consumatore: dagli anni '70 al nuovo millennio
- La donna e l'uomo: due diversi approcci all'acquisto
- Il decalogo del ben agire: tecnica e buon senso
- L'arte della consulenza: vendita competitiva, accomodante, collaborativa
- La vendita step by step: costruire il rapporto con il cliente
- La vendita step by step: analizzare i bisogni e proporre le argomentazioni di vendita
- Valori strumentali e valori finali
- Il concetto di servizio
- Visione missione e valore dell'Azienda che rappresento
- La percezione dell'immagine dell'azienda attraverso i collaboratori
- Servizio tecnico, servizio di orientamento al cliente
- Il concetto di qualità: dal prodotto al servizio
- Qualità attesa e qualità percepita
- L'immagine personale come servizio al cliente
- I bisogni del cliente: impliciti, espliciti, latenti
- La teoria dei bisogni e le emozioni
- I desideri del cliente
- La qualità del servizio
- L'ascolto attivo
- L'insoddisfazione e il disservizio
- La gestione delle obiezioni
- La conclusione della vendita
- Il prodotto abbigliamento: per la donna, per l'uomo



le news Randstad le news Randstad le news Randstad le news Randstad

Agenzia per il Lavoro aut. min. n° 1102-SG del 26/11/04



- La linea easy: il cliente sotto i 25 anni
- Gli accessori: il fashion, come proporlo
- La linea di profumi: come proporlo come abbinarlo
- Capi e i tessuti: come conservarli, come suggerire la miglior conservazione
- I simboli nelle etichette: interpretazione
- L'ascolto attivo
- La creatività
- La flessibilità
- La professionalità
- Orientamento alla professione.

BUSINESS ENGLISH

- L'accoglienza del cliente
- La gestione del cliente
- Terminologia specifica
- Fraseologia specifica

COMUNICAZIONE

- le regole della comunicazione
- test di autovalutazione sul proprio stile comunicativo e sulla capacità di ascolto
- l'intero processo comunicativo
- linguaggio verbale, paraverbale, non verbale
- costruire un modello comunicativo efficace
- le emozioni nel processo comunicativo
- come appurare l'effettiva comprensione: l'importanza del feed-back.

TIME MANAGEMENT

- introduzione al tema del tempo
- qual è il mio rapporto col tempo?
- i fattori correlati alla gestione del tempo
- metodi e strumenti per la gestione del proprio tempo
- importanza e urgenza
- pianificare l'uso del tempo
- gli stili personali in relazione alla gestione del tempo
- le relazioni tra tempo e stress

MARKETING DI SE' STESSI

- Conoscersi per rapportarsi con gli altri in modo costruttivo
- Come valorizzarsi
- Come utilizzare la propria immagine per soddisfare i bisogni degli interlocutori

GESTIONE DELLO STRESS

- Cos'è lo stress: stress ed eustress
- Individuare le situazioni di stress e gli stressors
- Strategie consapevoli per gestire lo stress
- Il cervello e le sue potenzialità
- Corpo, mente ed emozioni
- Creativa i tuoi sensi dal dentro
- Yoganidra per stare meglio

Il corso si svolgerà in orario diurno (9-13 e/o 14-18) con cadenza settimanale da definirsi
Sede di accreditamento: Randstad HR Solutions SRL Via Lepetit 8/10 Milano (MI)

