

CUSTOMER RELATIONSHIP

Vendere = Dare valore



CUSTOMER RELATIONSHIP

- ICEBRAKER (APPROCCIO)
- BODY LANGUAGE (LINGUAGGIO DEL CORPO)
- TAKE THE INITIATIVE (PRENDRE L'INIZIATIVA)
- OPEN QUESTIONS (DOMANDE APERTE)
- CROSS SELLING AND ALTERNATIVE (VENDITA COMPOSTA)
- MULTITASKING
- AFTER SALE SERVICE (SERVIZIO POST-VENDITA)



ICE BREAKERS, BODY LANGUAGE, TAKE THE INITIATIVE



ICE BREAKERS, BODY LANGUAGE, TAKE THE INITIATIVE

COERENZA



CREDIBILITA'



ICE BREAKERS, BODY LANGUAGE, TAKE THE INITIATIVE

TIPI DI CLIENTE

```
graph TD; A(TIPI DI CLIENTE) --> B(CLIENTE DECISO); A --> C(CLIENTE INDECISO);
```

CLIENTE DECISO

CLIENTE INDECISO



OPEN QUESTIONS

DOMANDE CHE
AIUTANO A CONOSCERE
I BISOGNI DEL CLIENTE

BISOGNI
PRIMARI

BISOGNI
SECONDARI



CROSS SELLING AND ALTERNATIVES

Conoscere a fondo il prodotto

CERCARE IL COLLEGAMENTO

TIPI DI COLLEGAMENTO

Parole chiave e BODY TYPES

PROVARE SEMPRE !



MULTITASKING



CAPACITA' DI GESTIRE
CONTEMPORANEAMENTE PIU' CLIENTI
E/O PIU' SITUAZIONI

RAPPORTO CON
I CLIENTI



RAPPORTO CON
L'AZIENDA E
CON I COLLEGHI



IL CLIENTE E' LA NOSTRA PRIORITA'

SEMPRE



GOODBYE AND AFTER SALE SERVICE

IL MODO IN CUI LO
SALUTIAMO SARA'
L'ULTIMO RICORDO
CHE RIMARRA'
IMPRESSO NELLA
MENTE DEL CLIENTE

TRASFORMARE IL
SERVIZIO POST
VENDITA IN
OPPORTUNITA' (E-
COMMERCE CLICK AND
COLLECT)

ASCOLTO
ATTIVO



LET'S REMEMBER THAT

- I CLIENTI SI FIDANO SE TI CONOSCONO
- PER FARSI CONOSCERE BISOGNA STABILIRE UNA RELAZIONE
- PER STABILIRE UNA RELAZIONE DOBBIAMO ESSERE PERSONE CREDIBILI, DISPONIBILE E PROFESSIONALI
- LA CREDIBILITA' DIPENDE DALLA TUA COERENZA, SICUREZZA E SINCERITA'
- LA TUA DISPONIBILITA' DIPENDE DA COME ACCOGLI IL CLIENTE, DA COME LO APPROCCI E DALL'INTERESSE CHE DIMOSTRI NEI SUOI CONFRONTI

IL CLIENTE E' IL TUO
CAPO SE NON COMPRA
PIU' DA TE TU NON HAI
PIU' UN LAVORO

SI VINCE CON IL CLIENTE
QUANDO LUI ACQUISTA
DA NOI E **TORNA A
COMPRARE DA NOI**

