



SDA BOCCONI
Scuola di Direzione Aziendale

ASSILEA

*Modelli e tecniche nella
relazione di vendita*

I Edizione
14-15 novembre 2002





PROGRAMMA

ASSILEA

"Modelli e tecniche nella relazione di vendita".

I Edizione 2002



Giovedì 14 novembre 2002

- 9.30-13.00 **Dott.ssa L. Paradiso**
- Il processo di vendita: dalle tecniche di persuasione alla costruzione di un rapporto di fidelizzazione.
 - Le motivazioni e le valutazioni del cliente nella fase di acquisto.
 - Gli assiomi della comunicazione nel colloquio di vendita.

Esercitazione.

- 14.00-17.30 **Dott.ssa L. Paradiso**
- La struttura del colloquio di vendita: dall'intervista al cliente alla presentazione del prodotto/servizio.
 - Le fasi del colloquio di vendita: dall'apertura alla definizione dell'accordo.
 - Le competenze di comunicazione nel colloquio di vendita.

Esercitazione.



Venerdì 15 novembre 2002

- 9.00-13.00 **Dott.ssa L. Paradiso**
- La gestione delle domande: morfologia e tipologia delle domande.
 - La gestione dei contenuti: le modalità utilizzabili per veicolare al meglio i propri messaggi.
 - La gestione di eventuali conflitti: le variabili che li influenzano; le principali criticità e le strategie per affrontarli.

Esercitazione.

- 14.00-17.30 **Dott.ssa L. Paradiso**
- La fase di definizione della proposta: dalla ricapitolazione alla definizione dell'accordo.
 - Come costruire una relazione stabile nel tempo: analisi dei punti di forza e dei fattori di rischio

Esercitazione.



Materiale didattico

C. Bombelli, *"Comprendere e gestire la comunicazione nei contesti organizzativi"*, SDA Bocconi, OP 1295.

C. Ondoli, *"Appunti sulle capacità di ascolto nei rapporti interpersonali"*, SDA Bocconi, OP 1748.

C. Ondoli, *"Parlare in pubblico: un modello di progettazione e di gestione"*, SDA Bocconi, OP 1294.

C. Tornar, *"I comportamenti non verbali nella comunicazione"*, SDA Bocconi, OP 617.

Materiale distribuito in aula a cura del docente.