

## AKADEMIE SETTORE SERRAMENTI

### I PROFESSIONISTI DALLA NOSTRA PARTE

REHAU si avvale della collaborazione del Consorzio Legno Legno per offrire alla propria clientela know how tecnico specializzato.

Il serramento è un prodotto tecnico la cui realizzazione è sempre frutto di uno studio di progettazione e realizzazione molto importante e costoso. Pertanto l'operatore che si occuperà della vendita del prodotto deve essere informato di quelle che sono le sue caratteristiche tecniche e i conseguenti vantaggi di cui l'utente finale può beneficiare.

Il progetto formativo sviluppato per la seconda metà del 2010, prevede la docenza di Legno Legno per approfondire tutta l'area tematica relativa alla parte tecnica e di marketing/vendita.

Consulta il calendario per sapere quando avranno luogo i seguenti corsi!

### LA VENDITA TECNICA DEL SERRAMENTO ESTERNO

#### PROGRAMMA

Il programma formativo è composto da due "step":

#### **Step 1: Le caratteristiche tecniche del prodotto serramento ai fini della vendita**

- requisiti richiesti oggi sui prodotti da costruzione immessi sul mercato
- breve analisi delle prove iniziali di tipo, per finestre, portefinestre
- prestazioni dei Serramenti Esterni: finestre, portefinestre (permeabilità all'aria, tenuta all'acqua, resistenza al vento, trasmittanza termica, isolamento acustico, prove meccaniche, urto da corpo molle e dispositivi di arresto di bloccaggio)
- la destinazione d'uso del serramento, la norma UNI 11173: un'opportunità da cogliere

#### **Step 2: Comunicare e capire per vendere**

- l'ascolto che crea risonanza, per scoprire ciò che interessa veramente al cliente
- la consapevolezza di sé per ottenere il risultato atteso

# AKADEMIE SETTORE SERRAMENTI

## I PROFESSIONISTI DALLA NOSTRA PARTE

---

- creare uno stato di sintonia (allineare i livelli logici del cliente con i propri)
- acquisire una vasta gamma di abilità, strategie e tecniche nel campo della comunicazione con gli altri
- saper gestire e risolvere le obiezioni del cliente
- utilizzare la comunicazione con efficacia
- i benefici creati dal prodotto
- saper osservare gli altri per imparare dal loro comportamento
- saper essere flessibili nel comportamento in funzione degli obiettivi

## **IL VENDITORE – CONSULENTE: STRUMENTI PRATICI PER LA VENDITA**

### **PROGRAMMA**

- l'ascolto attivo per scoprire i bisogni del cliente e per creare un buon clima
- la consapevolezza di sé: le 3 spinte motivazionali del cliente
- vendere significa comunicare Caratteristiche – Vantaggi – Benefici
- saper gestire e risolvere le obiezioni del cliente
- simulazioni di vendita per evidenziare punti di forza e aree di miglioramento

## **TECNICHE DI MARKETING: ATTIRARE NUOVI CLIENTI E FIDELIZZARE QUELLI ATTUALI**

### **PROGRAMMA**

- introduzione al concetto di Marketing relazionale
- parte di promozione e comunicazione
  - \* l'immagine coordinata
  - \* la pubblicità su riviste di settore
  - \* il mailing postale
  - \* i sondaggi sulla soddisfazione
- scegliere gli strumenti più adatti alla propria realtà