



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



REGIONE DEL VENETO



POR FSE 2014-2020
REGIONE DEL VENETO

Progetti in gestione finanziati dalla Regione Veneto attraverso il Fondo Sociale Europeo

Progetti all'interno della DGR nr. 1010 del 12 luglio 2019

*La Regione Veneto con Decreto di approvazione n. 1393 del 15/11/2019 ha autorizzato il progetto
cod. 6863-0001-1010-2019 con un contributo pubblico di 52.480,00 euro*

INNOVAZIONE E COMPETITIVITA' NEL RETAIL ATTRAVERSO IL CRM E IL MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE

Cod. corso 6863-0001-1010-2019
attività in svolgimento c/o ZANUTTA SPA

- HR: TECNICHE DI VENDITA, COMUNICAZIONE PER IL REPARTO COMMERCIALE VENDITA

L'intervento è destinato al personale addetto alla vendita, e si concentra sulle competenze comunicative. La didattica prenderà avvio con dei colloqui – test, che simulino l'interazione con il cliente, per verificare gli aspetti comunicativi verbali e non verbali che entrano in gioco. In seguito verrà introdotto il tema della "attivazione emotiva", ovvero la capacità di attivare nel rapporto con il cliente quelle emozioni, risiedenti nella parte destra del cervello, che normalmente l'individuo non utilizza durante l'attività di acquisto, ma che, se chiamate in causa, possono instaurare un rapporto basato anche sull'emotività, che potrà prolungarsi oltre la singola interazione commerciale, rendendo il cliente non l'acquirente di un singolo prodotto ma un cliente continuativo

- HR: TECNICHE DI VENDITA, COMUNICAZIONE PER IL REPARTO COMMERCIALE AFTER SALE

L'intervento è destinato al personale addetto all'assistenza post-vendita. Questo personale interagisce con i clienti sia in presenza, incontrandoli nel punto vendita, sia in maniera mediata, per iscritto o al telefono. La formazione si concentra quindi su innovative tecniche di relazione e comunicazione interpersonale, anche mediate dalla PNL (Programmazione Neuro Linguistica), per rendere efficace l'interazione. L'obiettivo è rappresentare in maniera positiva l'immagine dell'azienda Zanutta, che vuole essere a fianco dei propri clienti anche dopo l'acquisto, mantenendo un percorso di customer experience completo e pienamente soddisfacente per i propri clienti.

- HR: TECNICHE DI VENDITA, COMUNICAZIONE PER FIGURE APICALI

L'intervento è destinato ai responsabili dei reparti di vendita e di assistenza after-sale delle diverse filiali. Queste figure pertanto verranno rese edotte dei contenuti, dei concetti e delle metodologie già erogate ai destinatari "operativi", ma apprenderanno anche alcune competenze relative al controllo, al monitoraggio ed alla correzione delle tecniche e dei processi comunicativi applicati.