

TRAINING COURSE

LIVE STREAMING

Shopper Engagement

14 Ottobre 2021

09:30 - 17:30

19 Ottobre 2021

14:30 - 18:00

Introduzione

Oggi saper definire un adeguato processo di vendita è diventato fondamentale per l'azienda, in quanto permette di **impostare un andamento logico alla conversazione con il cliente, dare coerenza all'interazione, costruire un rapporto di fiducia e aumentare le vendite.**

In questo contesto, l'obiettivo del corso è **permettere di sviluppare e migliorare le abilità di vendita partendo dalla Shopping Experience**, analizzando in prima battuta il cambiamento delle abitudini di acquisto del cliente e le nuove tendenze del Retail, per poi implementare efficacemente le **fasi del processo di vendita** di un prodotto o servizio, imparando allo stesso tempo a gestire e **motivare al meglio il team del punto vendita** e **misurare i risultati ottenuti** in maniera regolare ed obiettiva.

La formazione sarà gestita su due livelli: una parte di apprendimento, ricca di principi, concetti e modelli applicativi; una parte di esercitazione pratica, con una supervisione continua ed attenta da parte del docente.

Argomenti

- Come stanno cambiando i comportamenti di acquisto del consumatore
- **Cliente ed ambiente interno:** interazione con il prodotto e con il personale di vendita
- Le responsabilità e skills di **Store Management**, la gestione delle risorse umane
- **Tecniche di coaching** per individuare le aree di sviluppo del proprio team
- **Le 5 fasi del processo di vendita**, il ruolo dell'atteggiamento e la teoria di Marston
- **L'importanza di una comunicazione efficace** per creare una relazione di fiducia con il cliente

Obiettivi

- Capire **cosa motiva i comportamenti dei clienti** ed il **ruolo dei neuroni specchio**
- Assumere consapevolezza sul **ruolo cruciale del personale di vendita**, attraverso l'autoconsapevolezza dell'importanza del proprio stato d'animo
- Comprendere la **sfera di azione del team leader del punto vendita**, utilizzando gli strumenti del Team Coaching
- **Rafforzare la propria motivazione e quella del proprio team**, creando i presupposti ideali che permettano ai membri del team di esprimere il massimo del proprio potenziale attraverso la costruzione di un modello efficace di relazione
- Applicare una **strategia di vendita** tenendo in considerazione le aspettative dei clienti, gestendo con i corretti strumenti tutto il processo, dal contatto alla chiusura della vendita

Target

Retail Manager, Marketing Manager, HR Manager, Sales Manager, proprietari di attività e, in generale, le figure che hanno la responsabilità diretta di formare gli Store Manager e addetti vendita nello svolgere al meglio il proprio ruolo, provenienti da aziende brand e retailer food e non food, che desiderano arricchire le proprie competenze in materia.

Modalità didattica

Il corso svolgerà **online**, tramite la piattaforma Zoom.us, il **14 ottobre**, dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e il **19 ottobre**, dalle 14.30 alle 18.00. I contenuti teorici saranno supportati da esercitazioni pratiche e momenti di confronto e interazione tra partecipanti.

Pricing

Quota di partecipazione per i **soci** Retail Institute Italy: **250€ + IVA**

Quota di partecipazione per i **non soci** Retail Institute Italy: **500 € + IVA**

Early Bird di 400 € + IVA dedicato ai **non soci** per iscrizioni effettuate entro il **14 settembre 2021**.

Docente: Luigi Di Genua

Trainer Esperto di Communication in Relationship

Riconosciuto come Professional Certified Coach ICF (con credenziale n. 0090794711), Team Coach, formatore esperto di Communication in Relationship, Luigi di Genua è specializzato nella gestione del punto vendita, del rapporto con il cliente finale e della gestione del team.

Ha maturato numerose esperienze nella direzione di punti vendita in aziende leader di settore quali **MediaWorld**, **Saturn**, **Carrefour** e **Computer Discount**. Ha formato più di 10.000 professionisti in tutta l'Italia negli ultimi 10 anni.

Il suo corso di Sales Skills è stato premiato come il migliore tra i paesi EMEA, clienti di Apple nell'anno 2008. È stato inoltre coach e trainer per ambassador (Apple Sales Consultant), area manager e supervisor di **Apple**.

È formatore dell'Academy di **Unieuro** rivolta principalmente agli Store ed Area Manager. È stato inoltre Shadow Coach per più di 1.000 consulenti di vendita negli ultimi 10 anni nei settori dell'elettronica di consumo, bricolage, profumeria, food, abbigliamento e wellness. È riconosciuto inoltre come PNL Advanced Master Practitioner con credenziale n. 227614. Docente dei corsi di Shopper Engagement, Strumenti di Coaching, Team Coaching per il Retail e Strumenti per motivare il proprio team presso Retail Institute Italy.

Laureando in Psicologia presso l'Università di Pavia.



CONTATTI

Per maggiori informazioni sulle modalità di partecipazione:

formazione@retailinstitute.it

Retail Institute Italy

Foro Bonaparte,12
20211 Milano

www.retailinstitute.it

