MASS COMMUNICATION

Un nuovo modo di fare Editoria

I° FORMAZIONE TELEMARKETING

- Nuovo concetto di vendita
- Il fattore tempo
- Obiezioni ed errori

VENDITORI?

TAKE THE DIFFERENT

«VENDITORE ANNI ‘90»

CONSULENTE

«SI PUÒ VENDERE SENZA DOVER ESSERE DEI VENDITORI»

CONOSCERE IL CERVELLO

COMUNICARE MEGLIO CON GLI ALTRI

COMUNICARE MEGLIO CON NOI STESSI

CONOSCERE GLI STRUMENTI PER FARLO

NESSUNA CERTEZZA ASSOLUTA!

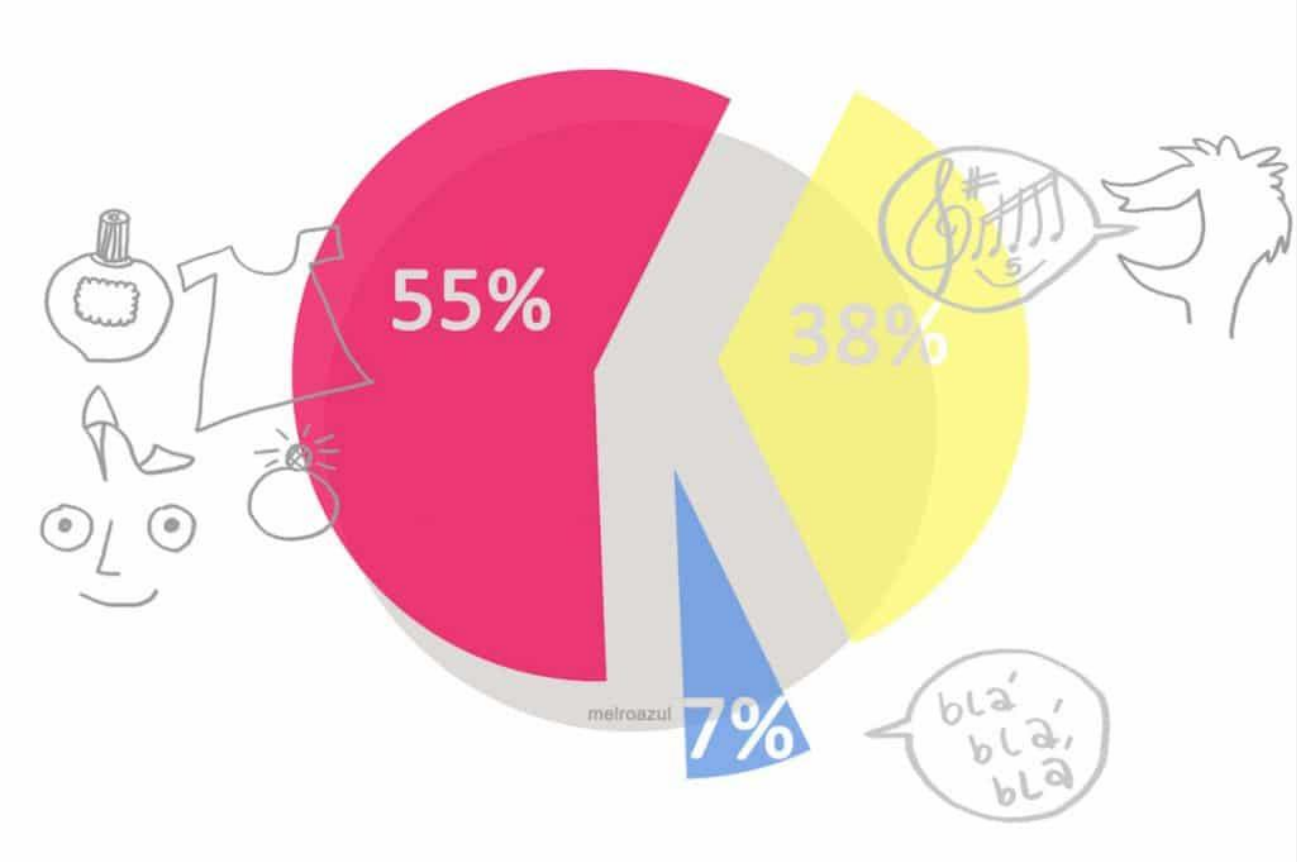
AUMENTO DELLE PROBABILITÀ DI SUCCESSO

CONTATTO DI PERSONA O TELEFONICO

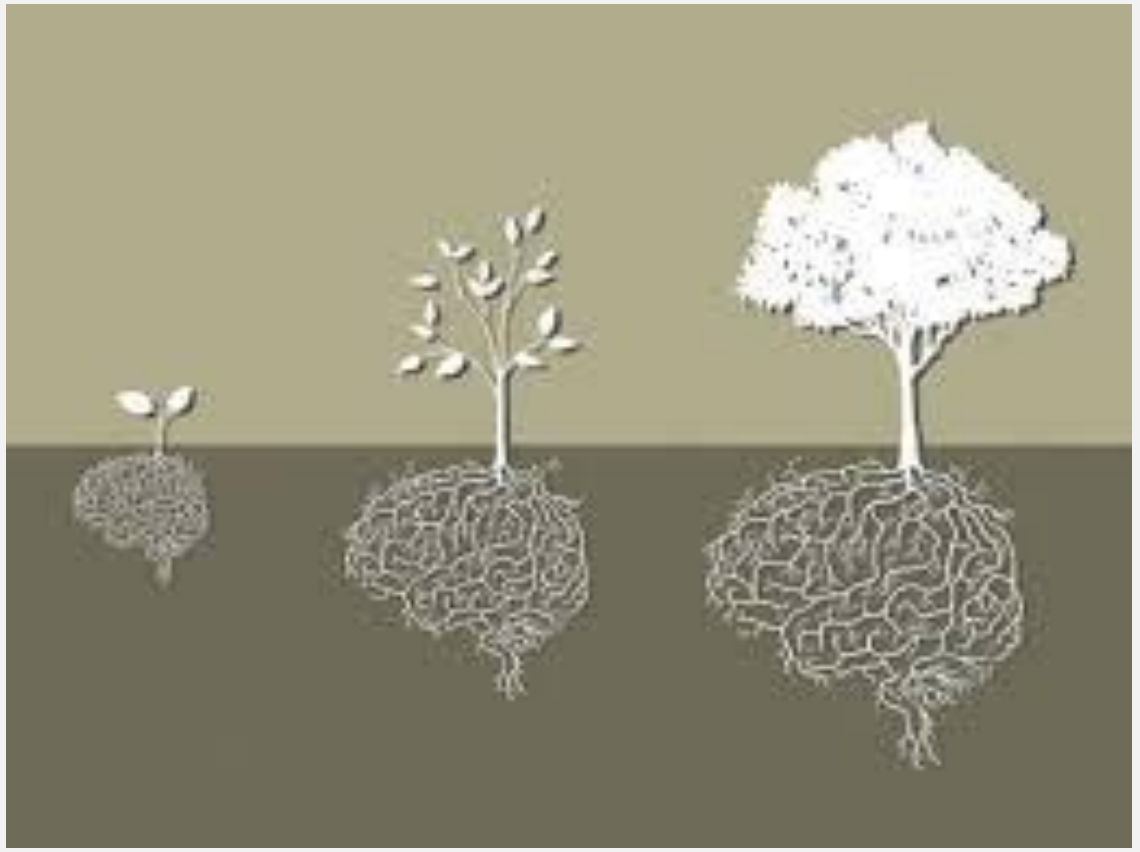
VERBALE, PARAVERBALE E NON VERBALE

VERBALE E PARAVERBALE

INCIDENZA VERBALE, PARA-VERBALE E NON VERBALE



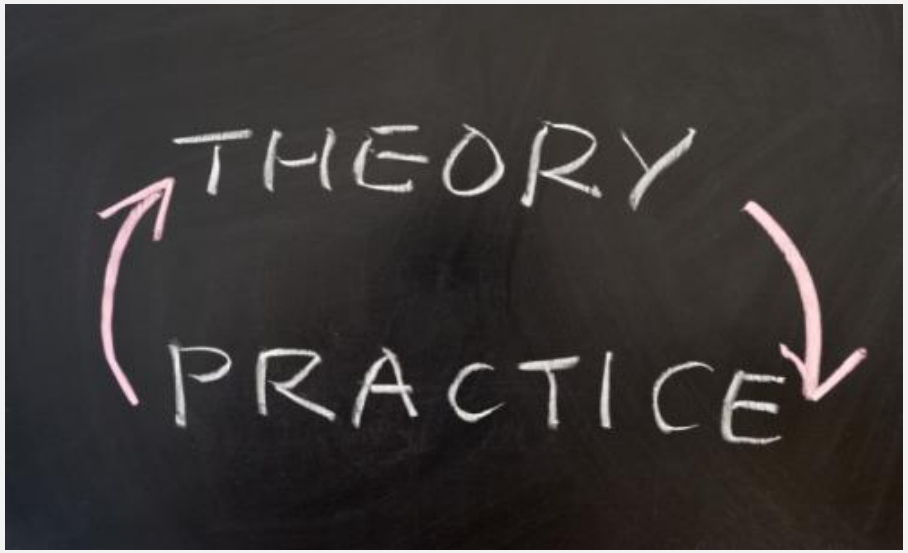
TEMPO



PAZIENZA E PERSEVERANZA

STUDIO PERSONALE

APPLICAZIONE NELLA PRATICA



TELEMARKETING: STUDIO E PRATICA

VERBALE E PARA-VERBALE

FASI DELLA CONVERSAZIONE (SUPPORTO DELLO SCRIPT)

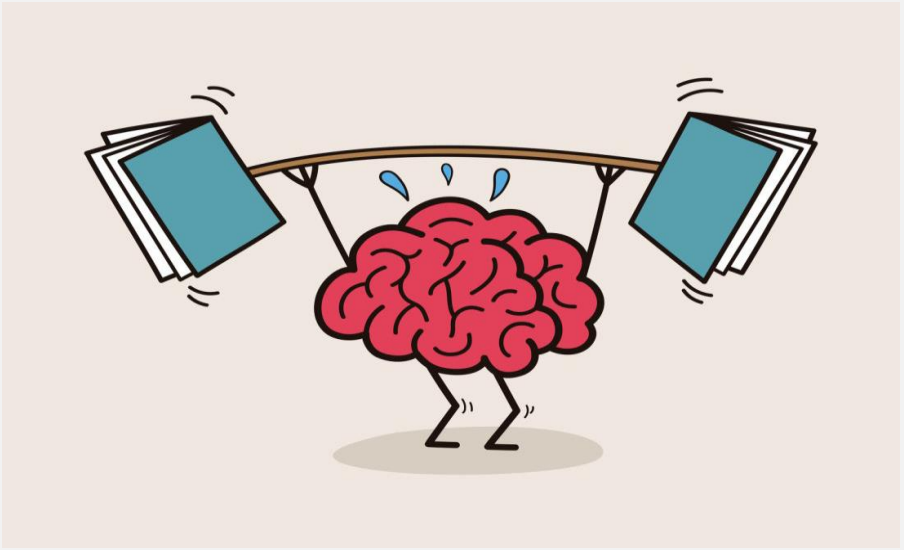
- PRESENTAZIONE
- INDIVIDUAZIONE
- DOMANDE (RAPPORT)
- FIDUCIA: SPIEGAZIONE
- CONDUZIONE

VERBALE E PARA-VERBALE
+
RISPETTO FASI DELLA CONVERSAZIONE

QUESTO LAVORO FA PER ME?

DOTI INNATE

DOTI DA APPRENDERE



ESEMPIO: DOTI DA APPRENDERE

"Ho fallito diversi esami all'università... un mio amico mi ha sempre passati tutti al primo colpo. 8 febbraio 2011 alle ore 18:43 Ora lui è ingegnere alla Microsoft, ed io, sono il capo della Microsoft".

(Bill Gates)

ESEMPIO: DOTI DA APPRENDERE

“Nulla al mondo può prendere il posto della perseveranza.

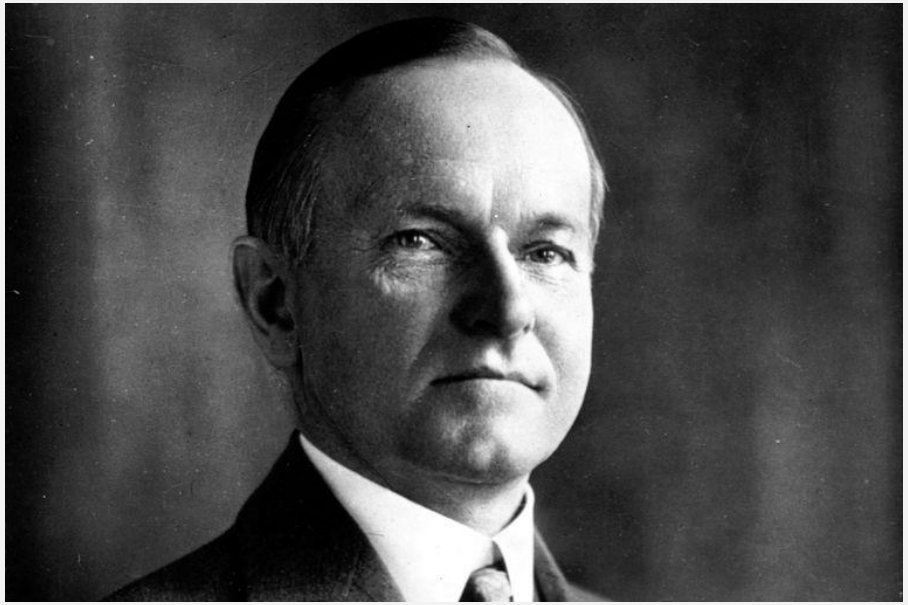
Non il talento, nulla è più comune di uomini di talento falliti.

Non il genio; il genio incompreso è ormai un luogo comune.

Non l’istruzione; il mondo è pieno di derelitti istruiti.

Solo la perseveranza e la determinazione sono onnipotenti.”

(Calvin Coolidge)



FATTORE TEMPO

PERSEVERANZA

DETERMINAZIONE

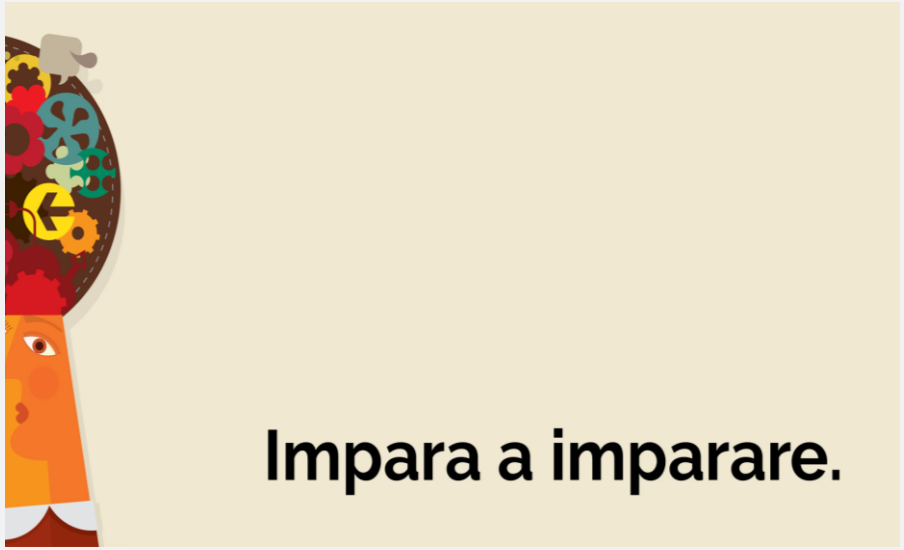
TEMPO: PERSEVERANZA E DETERMINAZIONE

APPLICAZIONE COSTANTE FASI DELLA CONVERSAZIONE

APPLICAZIONE COSTANTE CAPACITA' VERBALI E PARA-VERBALI

ERRORI ED OBIEZIONI

PER FORTUNA SI SBAGLIA!



OBIEZIONI: TANTA PRATICA

ESEMPI

ERRORI

- Non rispetto delle fasi della conversazione
- Non utilizzo al meglio della comunicazione verbale e para-verbale
- Sottocategorie delle due precedenti categorie

OBIEZIONI

- Non ho tempo
- Costa troppo
- Non ne vedo l'utilità
- Non sono social
- Non mi interessa

MICRO RIASSUNTO

- Se sono determinato e persevero nel mio scopo affidandomi al tempo con pazienza
- Se imparo dagli errori e riesco a gestire al meglio le obiezioni
- Se cerco di applicare al meglio le fasi della conversazione e la mia comunicazione verbale e para-verbale

DECIDO DI AGIRE. OGGI.

Benvenuto/a nel Team dei

Consulenti Commerciali