



# *la comunicazione sul p.v....*

### **DESTINATARI:**

Gestori di Punti di Vendita della viabilità ordinaria ed autostradale  
Capi Piazzale, Operatori qualificati

### **DURATA:**

Un Giorno

### **OBIETTIVO:**

Migliorare l'immagine aziendale, i rapporti con i Clienti ed i risultati di vendita. Far acquisire la consapevolezza di saper interagire con il cliente in modo corretto

### **CONTENUTI:**

Riguardano principalmente:

- Le tecniche di una buona comunicazione: capacità di ascolto, come ascoltare; atteggiamenti e comportamenti; La stima e l'autostima.
- Gli ostacoli alla comunicazione
- Come comunicare
- Analisi del proprio stile di comunicazione e di quello dei clienti; come migliorare i rapporti.
- Le fasi dell'incontro con il cliente: il saluto, le domande, l'ascolto, le risposte alle obiezioni. Come comportarsi in caso di reclami.
- Esercitazione