



3° anno di tirocinio

Condurre efficacemente i colloqui di vendita

Lavoro pratico

Competenza operativa d5: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)

Situazione iniziale

Proprio nei colloqui di vendita, quando i clienti sollevano obiezioni, dovresti avvalerti di diverse tecniche per affrontare e gestire tali obiezioni.

In questo lavoro pratico hai l'occasione di esercitarti nei colloqui di vendita più difficoltosi nella tua quotidianità lavorativa.

Descrizione del compito

Compito parziale 1 Informarti su quali colloqui di vendita particolarmente impegnativi si svolgono solitamente nella tua azienda. Interpella in proposito le tue colleghe e compila un elenco riassuntivo.

Compito parziale 2 Fai una ricerca per capire se esistono direttive aziendali su come si eseguono i colloqui di vendita più impegnativi. Raccogli tutte le linee guida e le direttive emanate dalla tua azienda e registra i risultati in una tabella.

Compito parziale 3 Insieme al tuo superiore, definisci un colloquio di vendita impegnativo che tu possa condurre.

Compito parziale 4 Prepara il colloquio di vendita, senza dimenticare i seguenti punti:

- Concorda con il tuo superiore la configurazione dei prezzi e i dati contrattuali (p. es. durata del contratto).
- Elabora soluzioni adatte.
- Redigi una bozza di offerta.
- Predisponi i documenti importanti.

Compito parziale 5 Esegui il colloquio di vendita impegnativo. Impiega le seguenti tecniche secondo necessità:

- Tecniche di domanda
- Narrazione



-
- Argomentazioni di utilità
 - Affrontare le obiezioni
 - Riconoscere il momento giusto per concludere il colloquio
-

Compito parziale 6 Riesamina il colloquio di vendita annotando i punti importanti o svolgendo i compiti concordati.

Compito parziale 7 Documenta e riporta i tuoi risultati nella tua documentazione digitale dell'apprendimento.

Indicazione per la risoluzione

Rivolgiti a un superiore per ricevere aiuto se qualcosa nel colloquio di vendita impegnativo non ti è chiaro o se hai delle incertezze.

Organizzazione

Esegui il tuo lavoro pratico direttamente nell'ambito della tua attività lavorativa quotidiana, sulla base di un caso concreto o di una situazione pratica concreta.

Per la documentazione della tua procedura impiegherai 30-90 minuti, a seconda del carico di lavoro.