

**A.N.I.D.****ASSOCIAZIONE DELLE IMPRESE DI DISINFESTAZIONE****CORSO DI FORMAZIONE SULLA GESTIONE DELLE OBIEZIONI
RIVOLTO AI VENDITORI****23 FEBBRAIO 2024****IL CORSO SI TERRÀ DA REMOTO****Presentazione del Corso**

La professionalità delle aziende che operano nel settore del controllo degli infestanti oggi è diventato un requisito essenziale. I governi, le istituzioni e i cittadini ci chiedono di operare in modo sempre più razionale e nel rispetto dell'ambiente e della salute collettiva. L'introduzione e lo sviluppo delle norme volontarie quali la UNI EN 16636 e gli Standard operativi delle Imprese della "Food Industry", (BRC, IFS ecc.), comporta l'evoluzione del "pest management" e la realizzazione di servizi sempre più efficienti e strutturati. Questo, ovviamente, si ripercuote sulla professionalità richiesta al singolo operatore inducendolo a sviluppare conoscenze e competenze sempre più specifiche, che siano in grado di analizzare e registrare le attività svolte e di fornire elementi utili alla gestione e risoluzione delle problematiche.

In questo panorama la funzione commerciale acquisisce un ruolo cruciale e non facile e merita pertanto approfondimento e strumenti per sviluppare le abilità del personale addetto alla vendita.

Il venditore è il professionista che si occupa di vendere i servizi e i prodotti di un'azienda. Deve convincere i potenziali clienti ad effettuare l'acquisto e consolidare le relazioni con chi è già cliente in vista di nuovi acquisti, per raggiungere gli obiettivi di vendita stabiliti. I clienti a cui il venditore si rivolge sono imprese, società, organizzazioni, enti pubblici, singoli professionisti e privati.

Innanzitutto, il venditore assiste i potenziali clienti nel processo di acquisto. Ascolta le richieste del cliente, si informa sulle sue esigenze e lo indirizza verso il miglior prodotto disponibile. Offre consigli e indicazioni sui servizi e sui prodotti disponibili, presentandoli in modo professionale e convincente. Il venditore risponde alle richieste di informazioni del cliente, fornisce spiegazioni precise e dettagliate, chiarisce i dubbi e risponde alle eventuali obiezioni. Il venditore si occupa poi di negoziare i termini dell'acquisto: stabilisce insieme al cliente il prezzo, i tempi, le consegne e tutte le specifiche della vendita.

Questo corso è quindi rivolto in modo specifico alle figure che svolgono l'attività del front-office, costituendo una importante funzione di collegamento fra cliente e tecnici operativi.

La preparazione aggiornata e puntuale sulle informazioni utili da raccogliere e da fornire al cliente è fondamentale, insieme alla modalità in cui tali informazioni vengono comunicate, in modo preciso e comprensibile.

Programma delle lezioni**23 FEBBRAIO 2024 – MATTINA**

Orari	ARGOMENTI
Ore 08:45	Registrazione presenze
Ore 09:00	Identificazione, comportamento e aspetti gestionali delle principali infestazioni in ambito civile ed urbano. Come valutare il sito e svolgere l'analisi dei rischi del cliente e del sito. Definire le strategie di gestione e controllo delle infestazioni e preparare un piano di gestione infestanti.
Ore 11:00	Pausa
Ore 11:15	Cenni sulle normative ed i regolamenti che governano le attività di controllo degli infestanti. Gestione Rifiuti, Gestione ed uso sostenibile dei biocidi
Ore 13:00	Pausa pranzo

**23 FEBBRAIO 2024 – POMERIGGIO**

Orari	ARGOMENTI
Ore 14:30	Rapporti con la committenza: Comunicazione e rapporti con la clientela - Customer care Relazione con la committenza: Individuare le esigenze dei clienti per rispondere alle loro richieste Tecniche e modalità di problem solving Sviluppare un'immagine positiva di sé e della propria azienda Come dare indicazioni al cliente: la prevenzione
Ore 16:00	<i>Pausa</i>
Ore 16:15	Pest management marketing Analisi del trend di mercato del PM Posizionamento concorrenziale Ascolto attivo del cliente: stabilire un rapporto di fiducia
Ore 18:15	<i>Fine lavori e inizio test</i> QUIZ A RISPOSTA CHIUSA. Tempo massimo per il test: 25 minuti.
Ore 18:45	Chiusura corso