

## Come Conquistare Il Cliente Il Metodo Success Insights Per Eccellere In Qualsiasi Negoziazione

Programma di Il Customer Care Come Comportarsi con i Clienti, Fidelizzarli e Stimolare il Passaparola per il Successo della Tua Azienda
**COME CAPIRE IL CLIENTE E STIMOLARE IL PASSAPAROLA**
Come ottenere un vantaggio competitivo e sostenibile.
**Come orientare l'azienda alla Cultura del Servizio.**
Le 7 tipologie del cliente: quali sono e come classificarle.
**COME CONQUISTARE I CLIENTI E AUMENTARE LE QUOTE DI MERCATO**
Come gestire il primo contatto telefonico tra cliente e azienda.
**Come ottimizzare le tecniche di contatto con il cliente.**
**Come ottimizzare e predisporre le condizioni ambientali per l'incontro con i clienti.**
**Come prevenire le obiezioni del cliente e utilizzare a proprio vantaggio.**
**STRATEGIE AVANZATE PER UN SUCCESSO DURATURO E FIDELIZZAZIONE A LUNGO TERMINE**
Come gestire i reclami dei clienti insoddisfatti.
**Come prevenire la formazione dei contatti negativi dannosi per l'azienda.**
**Online reputation: come divulgare sul web un'immagine positiva dell'azienda.**
**L'importanza del servizio di assistenza nella fase post-vendita.**
**Il Customer Relationship Management nella strategia d'impresa.**

1796.259

**Utile e dilettevole!**
**Creatività: risolvere i problemi e divertirsi!**

Lavorare in stand nelle fiere

Cardiomarketing

**Tecniche di audit per governare l'impresa.**
**Sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente, la sicurezza e la responsabilità sociale**

**Smart trust.**
**La fiducia intelligente**

**Strategie Avanzate per Venditori di ogni Livello**

**1060.196**

**Un modello facile e applicabile a qualsiasi azienda o professionista Conquistare nuovi clienti è sempre più costoso e difficile. E non basta più soddisfarli per averne tanti e fedeli: per trasformarli in fan e testimonial entusiasti bisogna farli innamorare! Come? Con sei strategie relazionali Il cui acronimo è CARDIO Coinvolgi Emoziona il tuo pubblico, fallo partecipare e rendilo protagonista. AscoltaPrima di fornire risposte e soluzioni, scopri quali sono i veri bisogni da soddisfare. RaccontaPer cosa sei diverso da tutti i concorrenti? Mettici la faccia e trasmettilo, in modo trasparente e autentico. DeliziaVuoi far esclamare wow al cliente? Fagli vivere una customer experience sorprendente! Impara L'innovazione richiede formazione continua. Orienta Ispira e motiva clienti e team con idee, valori e scelte. Per ognuna di esse, sono illustrate esperienze di successo replicabili dal piccolo artigiano così come dal produttore industriale. CardioMarketing non è un'utopia, ma una filosofia pragmatica che porta risultati straordinari: l'unico vantaggio competitivo sostenibile è farsi rispettare, amare e scegliere ogni giorno. Perché il cuore del business è far battere il cuore del cliente!**

**Nuove strategie per nuovi clienti**

**CRM per tutti. Il cliente è per sempre**

**Il consulente perfetto. Come Distinguersi dagli Altri e Conquistare i Clienti Attraverso l'Ascolto Attivo e l'Arte delle Domande. (Ebook Italiano - Anteprima Gratis)**

**L'Italia e i paesi mediterranei in via di sviluppo**

**effetti dell'allargamento della CEE**

**Essere manager. Principi di comportamento per l'ottimizzazione dei risultati gestionali ispirati alla cultura dell'integrazione creativa**

Essere creativi e divertirsi è una bella sfida ma con questa guida pratica, divertente e coinvolgente sarà più semplice.
La creatività ha due espressioni fondamentali: l'una utile e l'altra dilettevole. Una differenza che non è sempre così netta, poiché ciò che è utile può rivelarsi anche divertente e viceversa.
L'autore, esperto di marketing e consulente per la formazione aziendale, individua quali sono le tecniche per trovare idee di utilità pratica e guardare in un'ottica nuova alle soluzioni dei problemi - semplici e complessi - generando idee e tecniche che riescano a rilassarci e divertirci.
Dai nemici della creatività, al pensiero parallelo, dal giocare con i paradossi fino ai sillogismi bislacchi, questa guida pratica indica gli svariati e curiosi percorsi attraverso i quali sviluppare le capacità creative che ognuno di noi ha in sé.

DALL'AUTRICE USA TODAY BEST SELLER, JENNIFER BLACKWOOD & RC BOLDT
La birra non è l'unica cosa che deve essere tenuta sotto controllo.
**CALLEE Ho un segreto per il quale verrò licenziata, se il mio capo dovesse scoprirlo... ma non dovrebbe essere un problema, se non fosse per il mio collega, Reid Morgan.**
È arrogante, esasperante e ha una bocca calda e sexy come il peccato, che mi fa venire voglia di prenderlo a schiaffi e di sciogliermi sul materasso.
Ora che ha scoperto il mio segreto, sta facendo tutto il possibile per portarmi via il lavoro.
**REID Ho un problema: la mia collega, alta quanto mezza pinta di birra e con una bocca sputafuoco, che è pronta a soffiarmi la mia promozione. È esasperante, sexy da morire e non riesco proprio a toglierle le mani di dosso. Ora stiamo entrambi gareggiando per la stessa posizione... e solo uno di noi potrà ottenerla.**

**Come conquistare la fiducia del cliente. Manuale pratico di tecniche di vendita e comunicazione**

**Teoria e pratica degli uffici stampa**

**pianificare, valutare, decidere e gestire : obiettivi, strumenti e modelli della comunicazione con i mass media**

**Dalla Vetrina al Magazzino. Come Allestire il Negozio, Scegliere gli Addetti alla Vendita e Conquistare i Clienti. (Ebook Italiano - Anteprima Gratis)**

**Non ci sono più i clienti di una volta! Nuove strategie per nuovi clienti**

**Il Customer Care. Come Comportarsi con i Clienti, Fidelizzarli e Stimolare il Passaparola per il Successo della Tua Azienda. (Ebook Italiano - Anteprima Gratis)**

1796.274

Programma di Il Consulente Perfetto Come Distinguersi dagli Altri e Conquistare i Clienti Attraverso l'Ascolto Attivo e l'Arte delle Domande
**COME ESSERE UN CONSULENTE DIVERSO DAGLI ALTRI**
Come distinguersi attraverso la cura del cliente e l’etica del lavoro.
**Dare valore al cliente tramite l’applicazione dell’ascolto attivo.**
**Come stilare un programma degli obiettivi funzionale ed efficace.**
**COME ASCOLTARE, PRENDERE APPUNTI, FARE DOMANDE**
Come prepararsi al meglio per il primo incontro con il cliente.
**Il metodo Cornell e l’importanza degli appunti.**
**Come e quali domande porre per formulare le giuste proposte.**
**COME CONVINCERE RASSICURANDO**
Come costruire progetti a misura di cliente.
**La fidelizzazione del cliente: tecniche e segreti.**
**Il cliente come amico/partner.**
**COME PROPORRE E OTTENERE L’INCARICO**
**L’autoanalisi preventiva: benefici e funzionalità.**
**Come stilare un contratto di consulenza.**

Tecniche di Vendita. Strategie Avanzate per Venditori di ogni Livello. (Ebook Italiano - Anteprima Gratis)

Come Comportarsi con i Clienti, Fidelizzarli e Stimolare il Passaparola per il Successo della Tua Azienda

Come Distinguersi dagli Altri e Conquistare i Clienti Attraverso l'Ascolto Attivo e l'Arte delle Domande

Le 6 emozioni sul lavoro. Viverle, riconoscerle e utilizzarle per avere successo

Le parole sono importanti. Scrivervene poche e bene per lavorare meglio

Raggiungere i risultati con la gestione per processi. Migliorare i processi per essere competitivi

**La vendita è spesso un gioco a somma zero: se vuoi far crescere la tua azienda e conquistare nuovi clienti devi andare a prendere quelli dei competitor. La maggior parte dei venditori si trova a operare in mercati vecchi e sovraffollati in cui l’offerta è talmente ampia che i prodotti e servizi in vendita sono considerati come commodity, beni comuni intercambiabili senza particolari differenze. Per riuscire a sottrarre clienti alla concorrenza bisogna riuscire a far percepire che la propria offerta vale più delle altre e il modo migliore per farlo è pianificare in modo strategico quale cliente sollecitare e il modo migliore per approcciarlo. In questo libro Iannarino insegna a classificare i prospect che potrebbero trarre maggior beneficio dalla collaborazione con voi, a comprendere le priorità e le esigenze di tutte le figure coinvolte in una vendita e a sviluppare un piano sistematico per contattare le persone giuste al momento giusto. Con la strategia adatta, sottrarre clienti alla concorrenza sarà un gioco da ragazzi.**

1796.290

**La vendita persuasiva. Le strategie e le tecniche dei migliori venditori del mondo**

**Digitlo, ergo sum. Internet e digitale: una sfida decisiva per la crescita dell'impresa**

**Per una semantica del corpo. Segni, segnali e linguaggi non verbali**

**Tap That**

**Clima aziendale e gestione delle risorse umane. 270 fattori per analizzare, interpretare, capire e migliorare la qualità del lavoro**

**Il fattore «ps»: condurre per competere. Saper guidare gli uomini in situazioni difficili: come far leva sul vantaggio competitivo risolutore**

1796.261

Programma di Dalla Vetrina al Magazzino
Come Allestire il Negozio. Scegliere gli Addetti alla Vendita e Conquistare i Clienti
**COME ALLESTIRE LE VETRINE E GLI SHOWROOM**
Come fare della vetrina il biglietto da visita del tuo negozio.
**Come creare una vetrina che riesca a emozionare il cliente.**
**Come offrire dei saldi onesti e convenienti per soddisfare il cliente.**
**L’importanza di creare un contatto tra il cliente e l’articolo in vendita.**
**Come cambiare spesso lo showroom per renderlo sempre nuovo.**
**COME GESTIRE IL PRIMO CONTATTO CON IL CLIENTE**
Come una vetrina invitante può convincere il cliente a entrare in negozio.
**L’importanza di stabilire un contatto umano con il cliente.**
**Come comportarsi quando hai a che fare con un cliente per la prima volta e ben accetto.**
**Come trarre beneficio dalle parole e dai consigli di un cliente.**
**COME RIUSCIRE A CAPIRE COSA VOGLIONO I CLIENTI**
Cosa significa ascoltare un cliente andando oltre le sue parole.
**Come interpretare i desideri di un cliente osservando i suoi comportamenti.**
**L’importanza di cogliere ogni singola sfaccettatura del cliente per riuscire a vendere.**
**Come una battuta può semplificare la trattativa e compravendita.**
**COME RAGGIUNGERE ALTI LIVELLI DI PROFESSIONALITA'**
In che modo organizzare il lavoro senza essere sopraffatti.
**Perché è importante controllare l’emotività e comportarsi sempre in modo professionale.**
**Come riconoscere il momento in cui è necessario un aiuto esterno per risolvere i problemi.**
**Cosa significa investire nella formazione professionale e perché è importante nel tempo.**
**Come mettere in pratica gli insegnamenti formativi per assicurarti dei risultati.**
**COME SCEGLIERE E GESTIRE I DIPENDENTI**
Come individuare le risorse adeguate attraverso un’attenta e meditata selezione.
**Perché fornire e chiedere il maggior numero di informazioni possibili al candidato.**
**Perché dare importanza alla maturità sociale del candidato.**
**Come ottenere stima, fiducia e responsabilizzazione dai tuoi collaboratori.**
**COME VALUTARE LA PRODUTTIVITA' DEI COLLABORATORI**
Come diventare esperto nel calcolare i tempi del lavoro in negozio.
**L’importanza di coinvolgere i collaboratori per migliorare le attività.**
**Come individuare gli aspetti su cui fare leva per incrementare gli acquisti.**
**Come intuire i desideri del cliente e guidarlo all’acquisto del prodotto giusto.**
**COME GESTIRE IN MODO EFFICIENTE IL MAGAZZINO**
**L’importanza di investire nel magazzino come in qualsiasi altro reparto.**
**Come cercare, assumere e formare il magazzinoere.**
**Come integrare l’attività del magazzinoere con quella dell’intero negozio.**
**Come gestire le scorte in base alla loro utilità e non alla loro quantità.**
**COME RIUSCIRE AD APRIRE IL TUO NEGOZIO**
**Come individuare una location strategica per il tuo negozio.**
**Come capire cosa vendere in base al target di riferimento e alle tue passioni.**
**L’importanza di pianificare tutto attraverso un business plan professionale.**
**Come scegliere il momento migliore dell’anno per aprire in base al mercato e agli eventi.**

Manuale di autodifesa psicofisica per non essere vittime sulla strada e nella vita

Nozioni di organizzazione ed economia dello spettacolo

Come Allestire il Negozio. Scegliere gli Addetti alla Vendita e Conquistare i Clienti

Corpo esperto applicato (Cea): un inedito menù di gesti che integra corpo- cervello- mente alla conquista di nuove competenze e vitalità

Value selling. Valorizzare i propri prodotti e sostenere il prezzo: una guida per il venditore di successo

Questo non è solo un libro sul servizio clienti, è molto di più. È una guida pratica per raggiungere gli obiettivi di business della tua azienda conciliandoli con le nuove aspettative dei clienti.
Il servizio clienti stesso sta vivendo una rivoluzione tecnologica e culturale: da un lato i clienti utilizzano i social network per ottenere risposte più rapide e risolutive: dall'altro le aziende devono riuscire a integrare i nuovi canali social in modo tale da ottimizzare costi e benefici.
Purtroppo il divario tra mercato ipercompetitivo esiste un'unica soluzione: rendere la qualità del servizio clienti l'elemento distintivo della tua azienda, trasformandolo così in un magnete per attrarre, mantenere e fidelizzare i clienti.
Semplifica la vita al tuo cliente e lui ti ripagherà con moneta sonante: la sua fiducia nel tempo.
Intuito e metodo manageriale devono viaggiare insieme se si vuole avere garanzia di longevità e successo aziendale.
Il tentativo di questo libro è di illustrare agli imprenditori delle medio/piccole aziende come affrontare questo delicato momento di piena rivoluzione industriale. (fonte: editore).

Conquistare il cliente con la PNL. Da venditori a consulenti d'acquisto con la programmazione neuro linguistica

Nella vendita non c’è spazio per tutti

Viverle, riconoscerle e utilizzarle per avere successo

Come conquistare il cliente

La fiducia intelligente

Il segreto per vincere le sfide dell'economia globale: La ricerca dell'eccellenza nel lavoro di gruppo

Programma di Tecniche di Vendita
**Strategie Avanzate per Venditori di ogni Livello**
**COME COMPIERE PASSI VELOCI NEL SETTORE DELLA VENDITA**
**Come sperimentare e sviluppare le tue capacità di vendita.**
**Perché è importante non prendere troppo seriamente i rifiuti.**
**Come fare per non scoraggiarsi di fronte a un no.**
**Come fare la scelta giusta del tempo per ottenere successo ad ogni contratto.**
**Come riuscire a vedere le persone che hanno le capacità di decidere.**
**QUALI STRATEGIE UTILIZZARE PER MIGLIORARE LE TUE VENDITE**
**Come deve comportarsi e cosa deve fare un bravo venditore.**
**Le regole da non dimenticare per avere successo nella vendita.**
**Come fare in modo che il cliente non si trovi nella condizione di poter dire no.**
**Come illustrare un prodotto convincendo il cliente e come prevenire le obiezioni.**
**Come dare per scontata una conclusione positiva non manifestando incertezza.**
**COME SAPER COMUNICARE LA GIUSTA IMMAGINE TUA E DEL TUO PRODOTTO**
**Come coinvolgere tutti i collaboratori d'impresa e come indagare sul cliente per stabilirne i bisogni.**
**Come stabilire gli indici di misurabilità per tenere sotto controllo il grado di soddisfazione del cliente.**
**Quanto conta pensare positivamente e avere fiducia in te stesso.**
**L’importanza di saper osservare, saper chiedere e saper trasformare i punti negativi in positivi.**
**Come riuscire a fare in modo che il cliente si convinca da solo gestendo il colloquio.**
**COME PUOI FARE PER PERFEZIONARE LE TUE ABILITA'**
**Apprendere i 4 livelli della vendita: inferiore, superiore, medio e medio superiore.**
**Come studiare e capire il tipo di cliente che hai di fronte.**
**Come riuscire a distinguere tra clienti potenzialmente qualificati e semplici curiosi.**
**Come riuscire a vendere alle persone che hanno la possibilità di decidere.**
**Come capire quando è il momento giusto per aggredire il mercato e quando attendere.**
**COME RIUSCIRE AD EVITARE LE TRAPPOLE**

**BRILLANTEMENTE**
**Cosa fare per non accettare lo svinimento oppure per mandare segnali di rifiuto dello svinimento.**
**Come ignorare quanto è stato detto e continuare a negoziare oppure accettarlo e argomentare.**
**L’efficacia della strategia di imporre un termine più breve all’esigenza di un compratore.**
**Come negoziare il “cattivo” con il “buono” tenendo conto solo delle esigenze dell’acquirente.**
**QUALI SONO GLI ARGOMENTI CHE PUOI APPROCCIARE PER CONQUISTARE IL CLIENTE**
**Imparare a riconoscere le variabili da cui dipende il colloquio di vendita.**
**Le qualità necessarie che un venditore deve avere per riuscire a vendere.**
**Come riuscire a sviluppare e costruire i colloqui di vendita sulla base della persona che hai di fronte.**
**Come il venditore diventa centrato e orientato al cliente studiando a fondo i propri prodotti.**
**L’importanza di essere attenti osservatori per captare i segnali verbali e non verbali del cliente.**
**COME RIUSCIRE A FIDELIZZARE IL TUO CLIENTE E NON PERDERLO**
**Come ascoltare il cliente per evitare che passi alla concorrenza.**
**Come attivare un programma di miglioramento del servizio per conquistare la fedeltà del cliente.**
**Come coinvolgere i clienti per aprire le porte al miglioramento aziendale.**
**Come fidelizzare il cliente facendolo sentire un partner con cui lavorare.**

Autosviluppo professionale. Come migliorare le proprie capacità organizzative

Come diventare un asso della vendita. L'arte di conquistare nuovi clienti e mantenerli fedeli per sempre

Trovare clienti non basta: conquista il loro cuore costruendo relazioni felici, durature e profittevoli

La rivoluzione del social customer service: Come attrarre e mantenere clienti attraverso la qualità di servizio

L'arte di conquistare nuovi clienti e mantenerli fedeli per sempre

Il codice che vince. Corpo esperto applicato (Cea): un inedito menù di gesti che integra corpo- cervello- mente alla conquista di nuove competenze e vitalità