

Tecniche di acquisizione di un nuovo mercato: dall'export check up alla fidelizzazione del cliente

Torino – 27, 28 settembre – 4,5,11 ottobre 2017

MODULO 1 –Analisi delle opportunità e dei rischi sui mercati

* La decisione di esportare come scelta d'impresa

- I fattori da considerare e le risorse necessarie
- L'analisi del prodotto
- L'analisi dei punti di forza/debolezza aziendali
- Gli errori più comuni

Docente: Dott. Gianfranco Lai

Data di realizzazione: 27 settembre 2017 (9/12.45)

* Come individuare le opportunità di mercato all'estero: informazioni, fonti e metodologie di analisi

* Il mercato di riferimento: analisi delle sue peculiarità

* L'ambiente politico normativo

* L'analisi dei potenziali clienti: la clientela di riferimento, la segmentazione della clientela, l'individuazione dei

fabbisogni, i fattori critici di successo

* L'analisi della concorrenza: individuazione dei concorrenti, loro politica e strategia, le barriere e gli ostacoli da superare, previsione delle evoluzioni del mercato di riferimento

Docente: Dott. Gianfranco Lai

Data di realizzazione: 27 settembre 2017 (13.30/17.45)

*La strategia di ingresso nel nuovo mercato

- Definizione delle fasi in cui articolare la strategia d'ingresso
- Elaborazione del piano d'azione

Docente: Dott. Gianfranco Lai

Data di realizzazione: 28 settembre 2017 (9/12.45)

*Fattibilità economico-finanziaria

- Definizione di tempi e risorse
- Previsione dei ricavi

Docente: Dott. Gianfranco Lai

Data di realizzazione: 28 settembre 2017 (13.30/17.45)

MODULO 2 – Modalità di acquisizione del cliente: la negoziazione e il raggiungimento dell'accordo

*Gli strumenti di presentazione efficace dell'azienda

- Il catalogo aziendale
- I nuovi strumenti offerti dal web
- L'elaborazione delle offerte e delle comunicazioni inviate per e-mail

Docente: Dott. Massimiliano Patricelli

Data di realizzazione: 4 ottobre 2017 (9/12.45)

in collaborazione con:

- La partecipazione alle fiere internazionali
- Creazione e gestione dei contatti
- La preparazione dell'incontro con il cliente
- La definizione degli obiettivi da raggiungere

Docente: Dott. Massimiliano Patricelli

Data di realizzazione: 4 ottobre 2017 (13.30/17.45)

- Saper riconoscere e gestire i diversi stili negoziali
- Come migliorare la fase del confronto e della discussione
- La presentazione della proposta al cliente

Docente: Dott. Massimiliano Patricelli

Data di realizzazione: 5 ottobre 2017 (9/12.45)

- La gestione delle obiezioni e delle concessioni
- Come affrontare le situazioni di blocco ed i conflitti nel corso della negoziazione
- Il raggiungimento dell'accordo

Docente: Dott. Massimiliano Patricelli

Data di realizzazione: 5 ottobre 2017 (13.30/17.45)

MODULO 3 - COME GESTIRE LA FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE

- * Il servizio alla clientela come punto di forza e leva competitiva per le PMI
- * Strumenti e metodi per la costruzione e l'implementazione di un adeguato servizio alla clientela in Italia e all'estero
- * Che cosa si intende per Customer Service
- * Il Customer Service e l'organizzazione aziendale
- * Come impostare il Customer Service per renderlo un servizio ad alto valore aggiunto
- * Gli effetti del Customer Service sulla fidelizzazione e sull'immagine

Docente: Dott. Massimiliano Patricelli

Data di realizzazione: 11 ottobre 2017 (9/12.45)

- * La rilevazione del livello di soddisfazione del cliente
- * Definizione del livello di servizio
- * La gestione/risoluzione dei problemi
- * Qualità attesa e qualità percepita

VERIFICA FINALE: 2 ORE

Docente: Dott. Massimiliano Patricelli

Data di realizzazione: 11 ottobre 2017 (13.30/17.45)