

Percorso formativo sulla negoziazione relazionale e commerciale

Come generare valore economico sviluppando benessere aziendale.

Obiettivo:

Questo incontro formativo sviluppa le competenze di leadership e manageriali tramite lo strumento della negoziazione relazionale e commerciale. La negoziazione relazionale è intesa come la capacità di motivare e condurre i nostri colleghi e collaboratori verso un obiettivo condiviso, risolvere e prevenire i conflitti sul lavoro, gestire lo stress e diffondere positività e “commitment”, gestire le politiche di cambiamento aziendale e essere preparati anche sulla interculturalità. La negoziazione di tipo commerciale è intesa come la capacità di individuare bisogni e desideri dei nostri clienti interni ed esterni, entrare in relazione in maniera adeguata con ognuno di essi, condurre le trattative sui prezzi valorizzando il nostro e il loro beneficio, gestire le obiezioni, essere in grado di acquisire nuovi clienti e mantenerli nel lungo periodo. Una componente comune ai due tipi di negoziazione è l'identificazione e la valorizzazione del patrimonio di reputazione, personale e dell'azienda. La metodologia formativa sarà solo in parte teorica e saranno proposte simulazioni pratiche di negoziazione che coinvolgeranno direttamente i partecipanti.

Programma:

- Giovedì 24 novembre 2011 La negoziazione relazionale.
- Venerdì 25 novembre 2011 La negoziazione commerciale.

Essendo i principi della negoziazione comuni ad entrambe le tipologie di negoziazione le due giornate avranno molti contenuti condivisi.

Contenuti:

- Introduzione alle giornate, presentazioni partecipanti e obiettivi da raggiungere.
- Il concetto di negoziazione: comprendere la sua importanza e i risultati a cui può portare. La negoziazione relazionale, significato e obiettivi.
- Il rapporto tra relazione e contenuto: valutare il peso da dare ai due aspetti durante la negoziazione.
- Leadership, autorità e autorevolezza per sviluppare il benessere aziendale, generare dinamiche di squadra e raggiungere gli obiettivi.
- L'importanza e le opportunità della multiculturalità e della interculturalità in azienda.
- La percezione: iniziare a ragionare in maniera differente, non dare mai nulla per scontato e porsi sempre dal punto di vista degli altri.
- La gestione dei conflitti e dello stress: cosa si intende con il termine stress, come ottenere sempre il meglio dalle situazioni conflittuali.
- La negoziazione commerciale, significato e obiettivi.
- La differenza tra bisogno e desiderio dei miei clienti (interni ed esterni), quale è il loro “movente”?
- La gestione del prezzo: potevo spendere/investire di meno? Era meglio spendere/investire di più?
- La trattativa commerciale nel pre e post vendita: la negoziazione inizia molto prima e continua anche dopo aver venduto!

- La gestione dei reclami, una grande opportunità di sviluppo e vendita.
- Il patrimonio di reputazione e il supporto di internet alla negoziazione.
- Sono “amministratore” del flusso di informazioni che riguardano la mia attività?

Relatore:

Francesco Apuzzo: consulente senior di Performando, società di formazione manageriale e di consulenza per lo sviluppo personale ed organizzativo che opera sull'intero territorio nazionale. Si caratterizza per la capacità di produrre valore aggiunto per i suoi Clienti, privati e pubblici, sia di produzione che di servizi, attraverso la gestione manageriale dell'Organizzazione, lo sviluppo e la motivazione delle Risorse Umane, il rafforzamento dello spirito di squadra, la ricerca del benessere organizzativo. www.performando.it

Laureato in Economia e Commercio a Trento, dopo l'esperienza di due anni come direttore di filiale di una multinazionale spagnola lavora da dieci anni come consulente e formatore per società di servizi e produzione, nazionali e internazionali, con esperienze anche all'estero. E' docente di Sociologia della Multiculturalità presso l'Istituto Universitario per Interpreti e Traduttori di Trento, specializzato in corsi di formazione sui comportamenti di vendita, negoziazione commerciale e relazionale, gestione e sviluppo del capitale umano, organizzazione aziendale: utilizza metodologie esperienziali e di outdoor training. Interviene nelle varie fasi della vita lavorativa e del suo miglioramento: scuole superiori, Università, corsi di apprendistato, corsi FSE, Master e corsi aziendali, interagendo continuamente con studenti, dipendenti, dirigenti senior, titolari di impresa, inoccupati in fase di riqualificazione e come consulente per futuri imprenditori.

Materiale del corso:

Contenuti presentati in aula dal relatore.