

# FIDELIZZARE LA CLIENTELA

**Contesto:**

La funzione manageriale nelle vendite (Sales&Trade), è quella di un professionista di livello, in grado di produrre valore aggiunto. Il suo compito è di trasformare in azioni di vendita gli obiettivi strategici aziendali. Fidelizzare la clientela, oltre ad essere una necessità, getta le basi per lo sviluppo del portafoglio della clientela e l'aumento dei margini.

**Obiettivi:**

- Sviluppare la capacità di fidelizzazione e gestione portafoglio clienti personale e della rete di vendita, definire strategie aziendali nei canali distributivi, pianificare e coordinare le attività per il raggiungimento degli obiettivi di vendita e marginalità

**Destinatari:**

- Direttori e Responsabili Commerciali
- Direttori e Responsabili Vendite
- Capi area, Area Manager
- Direttori di catene distributive nel retail
- Key account

**Durata:**

12 ore

**Programma:**

- Misurare e incrementare i risultati di fidelizzazione della clientela attraverso un atteggiamento di massima attenzione verso il cliente ed alle sue esigenze razionali ed emotive
- Metodi e tecniche pratiche
- Customer e Loyalty Marketing
- Tecniche di gestione dei clienti chiave
- Customer & Loyalty Marketing
- Quando, come e perchè fidelizzare la clientela
- Gli strumenti di fidelizzazione
- Creare e gestire una campagna di fidelizzazione
- Strumenti di controllo dei risultati
- Strategia del cliente chiave
- Gestire il portafoglio clienti
- L'acquisizione programmata di nuova clientela
- Gestione della clientela attuale e prospect
- La gestione del tempo nell'attività di vendita
- Il "giro visita" e la pianificazione
- Il programma di lavoro, il report visita
- Tendenze nelle vendite e l'analisi dei fattori occasionali
- Considerazioni sulla validità di modelli di previsione
- Il controllo e l'ottimizzazione dei costi di attività
- La distribuzione statistica delle previsioni