

Scoprite le pratiche di provata efficacia per selezionare, incentivare, sviluppare e fidelizzare i venditori migliori

Gestire le Vendite nei Contact Center: Elevare i ricavi in ambienti di pura vendita o misti

**Il WORKSHOP ON SITE che trasformerà il modo
in cui pensate alle vendite nel call center!**

Introduzione – Esiste il sistema per arrivare a rendere regolari i picchi delle vendite nei call center! In questo workshop, apprenderete come creare un ambiente che favorisce la vendite e che si autosostiene, nonostante cambiamenti nei prodotti e nel personale. Il workshop, concreto, progettato ed erogato da chi ha le mani in pasta, sfaterà le leggende che circondano le vendite nel call center e farà conoscere le pratiche di provata efficacia dei call center leader nella creazione di valore per le loro imprese. Alla fine del workshop, conoscerete anche quanti ricavi “perde” il Vs. call center e disporrete di un piano per indirizzare il problema. Troverete risposte a domande che si siete sempre posti, quali: - I maggiori venditori sono tali dalla nascita o sono stati fatti così? – Come posso motivare gli addetti alla vendita telefonica? - Quali sono le metriche di vendita più importanti? – Cosa posso fare per elevare le vendite di tutti i consulenti (“rep”)? - Come trattengo i *top performers*? –Quali strumenti per chiudere la vendita sono più efficaci con i miei clienti?

Destinatari –. Tutti i contact center manager con l’incarico di portare ricavi per migliorare la *bottom line* trarranno benefici da questo workshop! Infatti esso si concentra su come elevare i ricavi generati dal contact center, sia in un ambiente di mera vendita, che in una situazione mista di vendite e customer service. Pertanto Direttori Centrali/Vice President, Dirigenti e Manager responsabili delle performance di vendita del call center troveranno di grande valore il workshop, che copre principi applicabili sia alle opportunità di vendita inbound che outbound. *Per massimizzare l’impatto aziendale, chiedete ai Vs. colleghi del marketing, dell’area finanza e dell’HR di partecipare con voi!*

Programma (2 gg.)

Identificare nuove opportunità di ricavi

- Stimare il potenziale di vendita del CC
- Sfatate le leggende con cui i venditori telefonici spiegano di non riuscire a vendere
- Determinare il potenziale di vendita del singolo consulente (“rep”)
- Identificare ricavi nelle chiamate di assistenza, nelle statistiche sulle lamentele e sugli altri motivi di chiamata

Il cammino verso peak sale performance

- Selezionare i KPI giusti per le vendite e le altre metriche di supporto
- Validare scientificamente metriche e script adottati
- Smettere di dire “no” ai clienti
- Usare strumenti di analisi delle vendite per identificare i piani d’azione efficaci
- Costruire un “value prospectus” di un prodotto
- Sviluppare piani strategici e tattici per riempire i gap nelle performance di vendita
- Sviluppare il vs. database sulle prestazioni di vendita
- Rivedere le strategie di canale per portare i contatti ai canali più profittevoli

Training e coaching appropriati

- Costruire un sistema di *peak performance management*
- Progettare una formazione nelle vendite che

produce risultati sostenibili

- Creare un programma efficace di coaching nelle vendite
- Rimuovere le barriere organizzative e procedurali verso maggiori vendite
- Padroneggiare l’arte della gestione dei *top performers*
- Sviluppare strumenti per chiudere la vendita
- Evitare gli script attraverso l’uso di schemi di vendita (*sales outlines*)
- Stabilire l’orientamento al servizio al cliente come fondamento per un ambiente di vendita

Incentivi appropriati

- Progettare incentivi che cambino la vita
- Determinare quando e come usare le “gare”

L’ambiente giusto

- Scoprire come fidelizzare i più bravi
- Valutare le statistiche sul turnover dall’ottica delle performance di vendita
- Usare assessment continuo del *landscape*
- Sviluppare i propri skill di leadership per quando i tempi diventano difficili

Riepilogo e passi successivi

- Pratiche di sperimentata efficacia di conduzione di contact center
- Stabilire priorità tra i progetti e redigere un piano di azione

Il Workshop

Il Workshop è la naturalizzazione al contesto italiano del seminario di PERFORMANCE TRANSFORMATION INCORPORATED *Managing Sales in Contact Centers: Boost Revenues in a Sales or Service/Sales Environment*.

Il presente workshop, risultato di una joint venture tra PTI e Vanguard, s'aggiunge e completa il pacchetto formativo Vanguard sui contact center offerto in Italia e che si tiene con successo dal 2002. I corsi a calendario e i workshop aziendali hanno riscosso l'unanime apprezzamento dei partecipanti per la loro comprovata efficacia. La metodologia didattica interattiva e moderna prevede l'uso di tecniche per l'apprendimento che permettono di confrontare le proprie esperienze con quelle dei colleghi e dei docenti, esperti del settore. I corsi rientrano in un piano di formazione proposto da Vanguard che rappresenta un'opportunità vincente per aggiornare i team preposti alla gestione dei Call Center, accrescerne i ricavi, controllarne i costi e migliorare la qualità del servizio offerto e l'esperienza del cliente.

Orario

Primo giorno: 9.00-17.30 corso,
con pausa pranzo dalle 13.00 alle 14.00
Secondo giorno: 9.00-17.30 corso,
con pausa pranzo dalle 13.00 alle 14.00

La progettazione del corso

Il corso è nato dall'esperienza sul campo di Mary Murcott, responsabile di PTI, che si è specializzata nel condurre i team di call center di vendita o misti (vendita e assistenza) a raggiungere risultati eccellenti.

Materiale rilasciato al termine del workshop

- Manuale completo degli argomenti presentati
- Studi e ristampa di articoli
- Attestato di partecipazione
- Libro dell'autore del corso
- Dizionario dei termini del call center



GESTIRE LE VENDITE NEI CONTACT CENTER: Elevare i Ricavi In Ambienti di Pura Vendita o Misti

Prezzo del workshop

Il workshop viene personalizzato sulle esigenze dell'azienda, ed è quotato su base forfetaria secondo criteri che prevedono progettazione dell'intervento di formazione, giornate di erogazione, manuale per i partecipanti, altro materiale di ausilio, attestati e rimborso delle spese vive eventualmente sostenute.

Alcune aziende trovano efficace chiedere l'erogazione del workshop al di fuori dei locali dell'azienda, ad esempio in un albergo o in altra location adeguata, eventualmente anche durante un week end.

Vanguard può anche farsi carico di proporre una soluzione che sollevi l'azienda da ogni incombenza pratica.

Docenti: al workshop partecipano più consulenti di Vanguard Communications, tra cui l'ing. Sergio Caserta, responsabile della Vanguard in Italia, che ha curato l'edizione italiana del workshop e che ha seguito il programma di qualificazione previsto. L'ing. Caserta, che lavora nel settore dei call center dal 1990, è ICMI Certified Associate, consigliere CDTI Roma (associata a Fida Inform), membrro ACM. In tale modo vengono dovutamente approfonditi tutti i diversi aspetti del programma per la massima soddisfazione di tutti i partecipanti.

Esercitazioni e studi di casi: vengono presentati come casi emblematici situazioni aziendali che riflettono direttamente circostanze reali e concrete. I benefici per i partecipanti sono evidenti e viene rafforzata e resa concreta la parte teorica. Rendere semplice ciò che è complesso e far in modo che funzioni realmente ciò che è semplice è il nostro obiettivo.

Chi ha già seguito il workshop? sono aziende di assoluto livello, che già si distinguevano per i loro risultati nel call center; spesso il rapporto si è consolidato con progetti di consulenza operativa per implementare la nuova vision del call center generatore di ricavi.

SCHEDA RICHIESTA INFORMAZIONI

Per ulteriori informazioni si può inviare la presente scheda al fax 06 5483 4000, oppure si può chiamare al n. 06 5483 2800 o inviare un'e-mail all'indirizzo: formazione@vanguard.it.

Contattatemi! Siamo interessati al workshop

Gestire le Vendite nei Contact Center: Elevare i ricavi in ambienti di pura vendita o misti

Nome _____

Cognome _____

Funzione _____

Società _____

Via _____

CAP/Città/Prov. _____

Tel. _____ Fax _____

Cell. _____

Email _____