



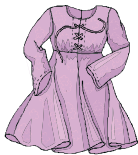
IL VENDITORE



Chi è e cosa fa
il VENDITORE in un negozio?????



Il VENDITORE è la persona che deve convincere
il CLIENTE a comprare i prodotti in vendita



Il VENDITORE può lavorare in diversi settori:
SCARPE, VESTITI, MOBILI, COMPUTER



Il VENDITORE deve sempre conoscere bene
tutti i prodotti che deve vendere.

Il VENDITORE è la persona che deve convincere il cliente a comprare i prodotti in vendita nel negozio.

Il VENDITORE può lavorare in negozi che vendono:

- | | |
|-------------|------------------------|
| Scarpe; | Dischi e CD; |
| Vestiti; | Tappeti; |
| Computer; | Attrezzatura sportiva; |
| Mobili; | |
| Automobili; | |

È importante che il VENDITORE conosca benissimo tutti i prodotti che deve vendere, perchè deve spiegare al cliente le caratteristiche del prodotto.

Il VENDITORE deve convincere il cliente che i prodotti del negozio sono i migliori.

Corso di Formazione per "Operatore del punto vendita diretta ed on-line"

Realizzato con il cofinanziamento
dell'Unione Europea - FSE, del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e della Regione Abruzzo
POR Obiettivo. 3 - 2000-2006 - Asse B, Misura B.1, Azione B.1.1





IL VENDITORE



Il VENDITORE saluta sempre con educazione il cliente che entra nel negozio



Il VENDITORE deve essere sempre calmo e tranquillo quando parla con il cliente.



Il VENDITORE è sempre disponibile ad aiutare il cliente



Il VENDITORE ha sempre i vestiti puliti e in ordine

● Il VENDITORE deve sempre salutare con educazione il cliente che entra nel negozio.

● Il VENDITORE può usare alcune frasi di saluto quando il cliente entra nel negozio:

“Buongiorno Signore, posso aiutarla?”

“Buonasera Signora, se ha bisogno di aiuto sono a disposizione”

“Salve”.

● Il VENDITORE è sempre tranquillo e sorridente quando parla con il cliente.

● Il VENDITORE deve essere sempre gentile e disponibile con il cliente.

● Il VENDITORE aiuta il cliente se ha bisogno di aiuto.

● Il VENDITORE deve avere sempre i vestiti puliti e in ordine.

Corso di Formazione per “Operatore del punto vendita diretta ed on-line”

Realizzato con il cofinanziamento

dell'Unione Europea - FSE, del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e della Regione Abruzzo
POR Obiettivo. 3 - 2000-2006 - Asse B, Misura B.1, Azione B.1.1





Il VENDITORE ascolta con pazienza e cortesia le richieste del cliente



Il VENDITORE non deve mai interrompere il cliente mentre parla



Se quello che dice il cliente non è chiaro.....



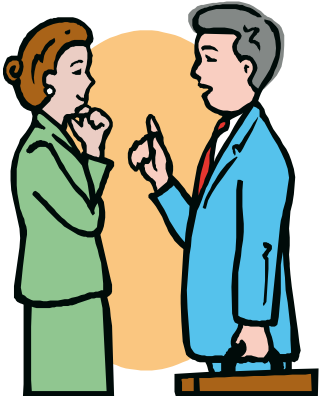
Il VENDITORE fa domande al cliente per capire cosa vuole dire.

- Il VENDITORE deve ascoltare con pazienza e interesse il cliente, per capire cosa desidera acquistare.
- Quando il cliente sta parlando, il VENDITORE non deve mai interromperlo.
- Se quello che dice il cliente non è chiaro, il VENDITORE può fare delle domande per capire cosa vuole dire il cliente.

Corso di Formazione per "Operatore del punto vendita diretta ed on-line"

Realizzato con il cofinanziamento
dell'Unione Europea - FSE, del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e della Regione Abruzzo
POR Obiettivo. 3 - 2000-2006 - Asse B, Misura B.1, Azione B.1.1

LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE



Nella vendita, è importante cosa si dice.. ma è MOLTO PIU' IMPORTANTE COME LO SI DICE



Il VENDITORE parla in modo LENTO e CHIARO.



Il VENDITORE evidenzia le cose più importanti della frase.



Il VENDITORE usa una voce ALLEGRA e CORDIALE, per non annoiare il cliente.

- Nella vendita, è importante **COSA SI DICE**, cioè è importante parlare del prodotto che si deve vendere.
- Nella vendita è **MOLTO IMPORTANTE** il **MODO DI DIRE E SPIEGARE LE COSE**, per essere simpatici al cliente ed essere chiari nelle spiegazioni.
- Il **VENDITORE** parla in modo chiaro e lentamente quando spiega i prodotti al cliente.
- Il **VENDITORE** cerca di dare evidenza alle cose più importanti che sta dicendo. Per esempio, può usare un tono di voce più alto, può parlare più lentamente, può fare qualche secondo di silenzio dopo aver parlato.
- Il **VENDITORE** usa sempre un tono di voce **ALLEGRO** e **CORDIALE** con il cliente.

Corso di Formazione per "Operatore del punto vendita diretta ed on-line"

Realizzato con il cofinanziamento
dell'Unione Europea - FSE, del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e della Regione Abruzzo
POR Obiettivo. 3 - 2000-2006 - Asse B, Misura B.1, Azione B.1.1



1° Strumento della comunicazione:
LE PAROLE



Usare sempre parole semplici
e facili da capire per il cliente.



Usare frasi brevi e parlare in maniera chiara



Fare molti esempi per spiegare
al cliente i prodotti e come si usano.

● Il VENDITORE può usare diversi STRUMENTI PER LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE.

● Gli STRUMENTI DI COMUNICAZIONE SONO:

Le PAROLE

Le IMMAGINI

IL DIALOGO CON IL CLIENTE

IL LINGUAGGIO DEL CORPO.

Il primo strumento di comunicazione sono LE PAROLE.

Quando spiega il prodotto, il VENDITORE deve usare parole semplici e facili da capire per il cliente.

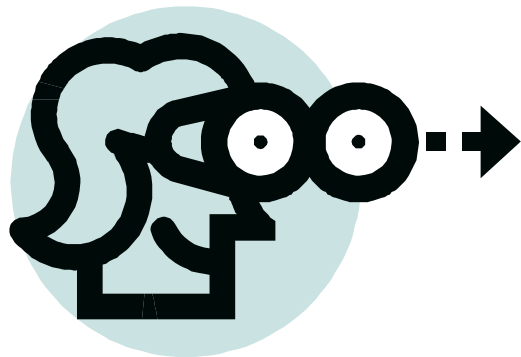
● Il VENDITORE deve usare frasi brevi e parlare in maniera chiara.

● Il VENDITORE deve fare molti esempi al cliente sul prodotto e come si usa.

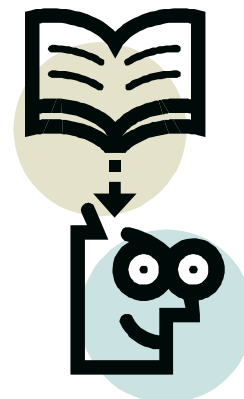
Corso di Formazione per "Operatore del punto vendita diretta ed on-line"

Realizzato con il cofinanziamento

dell'Unione Europea - FSE, del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e della Regione Abruzzo
POR Obiettivo. 3 - 2000-2006 - Asse B, Misura B.1, Azione B.1.1



2° Strumento della comunicazione:
LE IMMAGINI



Le immagini servono a fare vedere
e a far capire meglio il prodotto al cliente



Il **CATALOGO** dei prodotti serve a far vedere
al cliente tutta la merce in vendita



Il **VENDITORE** usa il **CATALOGO** con le **IMMAGINI**,
insieme alla spiegazioni con le parole

- Il secondo strumento della comunicazione sono le **IMMAGINI**.
- Le **IMMAGINI** servono a far vedere al cliente tutti i prodotti che sono in vendita, anche restando seduti a parlare al tavolino dell'ufficio.
- Con le **IMMAGINI** il cliente riesce a capire meglio quali sono i prodotti in vendita e quali gli piacciono di più.
- Le **IMMAGINI** dei prodotti del negozio sono raccolte nel **CATALOGO**.
- Il **VENDITORE** usa il **CATALOGO** con le **IMMAGINI** mentre spiega con le **PAROLE** al cliente i prodotti del negozio.

Corso di Formazione per "Operatore del punto vendita diretta ed on-line"

Realizzato con il cofinanziamento
dell'Unione Europea - FSE, del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e della Regione Abruzzo
POR Obiettivo. 3 - 2000-2006 - Asse B, Misura B.1, Azione B.1.1



LA VENDITA DEL PRODOTTO



La **VENDITA DEL PRODOTTO** è l'obiettivo principale del **VENDITORE**



Il **VENDITORE** deve spiegare al cliente **3 COSE IMPORTANTI** sul prodotto



1. CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO



La **CARATTERISTICA** descrive il prodotto e spiega cosa è il prodotto

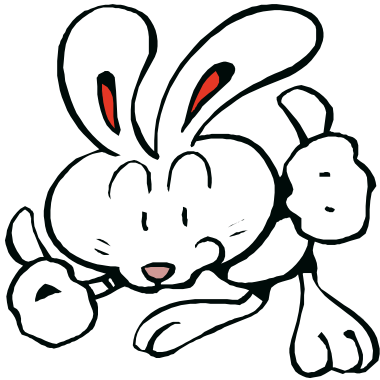
- Il **VENDITORE** deve vendere i prodotti del negozio al cliente.
- Per **CONVINCERE IL CLIENTE** a comprare un prodotto, il **VENDITORE** gli deve spiegare bene 3 cose:
Le **CARATTERISTICHE** del prodotto.
I **VANTAGGI** del prodotto.
I **BENEFICI** del prodotto.
- La prima cosa da spiegare è **CHE COSA E' IL PRODOTTO CHE SI VUOLE VENDERE**.
- Per far capire cos'è il prodotto, il **VENDITORE** spiega al cliente le **CARATTERISTICHE** del prodotto.
- Le **CARATTERISTICHE** descrivono il prodotto e fanno capire al cliente che cos'è quello che sta comprando.
- Esempio di **CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO**: "Signora, questa macchina è una piccola impastatrice, con motore regolabile, completo di accessori per fare dolci".

Corso di Formazione per "Operatore del punto vendita diretta ed on-line"

Realizzato con il cofinanziamento

dell'Unione Europea - FSE, del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e della Regione Abruzzo
POR Obiettivo. 3 - 2000-2006 - Asse B, Misura B.1, Azione B.1.1

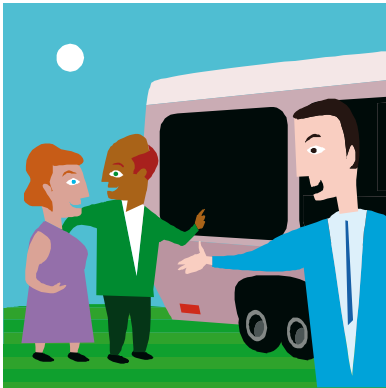




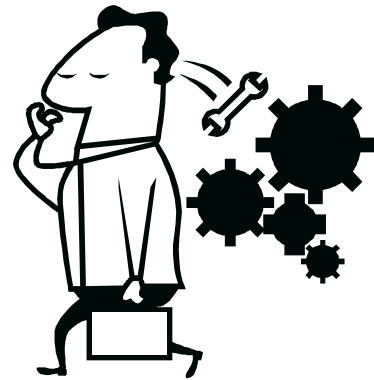
2. I VANTAGGI DEL PRODOTTO



I **VANTAGGI** spiegano perché è utile comprare un prodotto.



3. I BENEFICI DEL PRODOTTO



Con i **BENEFICI**, il **VENDITORE** fa capire al cliente che il prodotto gli servirà.

- La seconda cosa da spiegare è **COSA FA DI BUONO IL PRODOTTO**.
- Il **VENDITORE** spiega al cliente i **VANTAGGI** del prodotto per fargli capire i lati positivi del prodotto
- Esempio di **VANTAGGI DEL PRODOTTO**: “Signora, questa macchina può fare l’impasto per le torte in soli 4 minuti!!!!”).
- La terza cosa da far capire al cliente è **PERCHÉ IL PRODOTTO GLI SERVIRÀ**.
- Il **VENDITORE** spiega al cliente quali problemi potrà risolvere con il prodotto.
- Esempio di **BENEFICI DEL PRODOTTO**: “Signora, questa impastatrice non sporca e le farà risparmiare tanto tempo quando farà i dolci per i suoi bambini”.

Corso di Formazione per “Operatore del punto vendita diretta ed on-line”

Realizzato con il cofinanziamento
dell’Unione Europea - FSE, del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e della Regione Abruzzo
POR Obiettivo. 3 - 2000-2006 - Asse B, Misura B.1, Azione B.1.1

LA CONCLUSIONE DELLA VENDITA



Il VENDITORE ha concluso la vendita quando il cliente compra il prodotto



Alla fine, il BRAVO VENDITORE chiede al cliente se vuole comprare il prodotto.



Il BRAVO VENDITORE dice il prezzo al cliente.



Insieme al prezzo, il BRAVO VENDITORE ricorda brevemente i vantaggi e i benefici del prodotto

- La vendita è conclusa quando il cliente compra il prodotto
- Il BRAVO VENDITORE chiede educatamente al cliente se vuole comprare il prodotto.
- Il BRAVO VENDITORE comunica al cliente il prezzo del prodotto.
- Quando comunica il prezzo del prodotto, il BRAVO VENDITORE ricorda brevemente al cliente i vantaggi e i benefici del prodotto.
- È importante far capire al cliente che il prezzo del prodotto è giusto e che farà un affare se lo compra

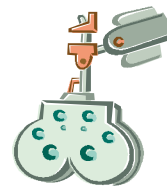
Corso di Formazione per "Operatore del punto vendita diretta ed on-line"

Realizzato con il cofinanziamento

dell'Unione Europea - FSE, del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e della Regione Abruzzo
POR Obiettivo. 3 - 2000-2006 - Asse B, Misura B.1, Azione B.1.1



Il BRAVO VENDITORE spiega anche i servizi che il negozio dà al cliente se compra il prodotto



Tra i servizi per i clienti, ci sono: il trasporto, l'assistenza tecnica, il montaggio



Il VENDITORE accompagna il cliente alla CASSA per il pagamento del prodotto



Il BRAVO VENDITORE fa i complimenti al cliente per l'acquisto!!!!

- Il BRAVO VENDITORE spiega al cliente i servizi che il negozio offre se acquista il prodotto.
- Tra i servizi che i negozi possono dare, ci sono il TRASPORTO delle merci, il MONTAGGIO dei prodotti, l'ASSISTENZA in caso di guasto.
- Il BRAVO VENDITORE accompagna il cliente alla cassa.
- Il BRAVO VENDITORE si congratula con il cliente per l'acquisto.
- Esempio di congratulazione: "Complimenti, Signore. Lei ha fatto un ottimo acquisto! Arrivederci".

Corso di Formazione per "Operatore del punto vendita diretta ed on-line"

Realizzato con il cofinanziamento

dell'Unione Europea - FSE, del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e della Regione Abruzzo
POR Obiettivo. 3 - 2000-2006 - Asse B, Misura B.1, Azione B.1.1