



**INFORMAZIONE**

YOU COME FIRST

# **RETAIL SUPER POWER**

**TRAINING PERSUASIVO  
PER IL RETAIL**



**BY InformaAzione**

# INTRODUZIONE

RETAIL SUPER POWER

I temi descritti di seguito hanno l'obiettivo di presentare sia il **metodo formativo** di InformaAzione e le **relative features**, sia una proposta di **contenuti formativi** che saranno calibrati in fase di analisi e definizione del progetto (da svolgersi fra responsabili del committente e Trainers InformaAzione) per dare una forma definita alla formazione proposta.

Per garantire la massima efficacia del training, InformaAzione propone **diverse modalità formative**: assessment, aule frontali e virtuali, percorsi blended, esercitazioni pratiche, team building ed edutainment.

Le nostre soluzioni possono essere calibrate per un diverso numero di partecipanti, in modo da **favorire l'interazione e massimizzare l'apprendimento**.



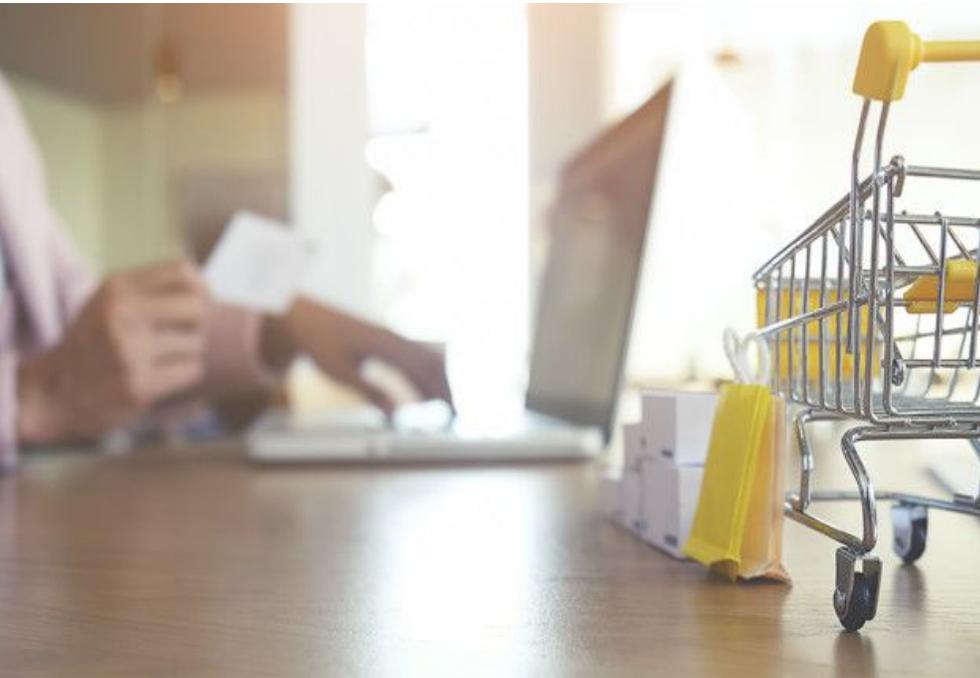
INFORMAZIONE

YOU COME FIRST



# PREMESSA

RETAIL SUPER POWER



*“Posso aiutarla?” – Dice un commesso in Store  
“Grazie, sto solto guardando”- Risposta del cliente*

Quante volte capita questo?

I venditori tentano il primo approccio con una domanda chiusa, molto spesso preceduta da un saluto cordiale. Non c'è da sorprendersi che la risposta del cliente sia altrettanto di «chiusura».

**La vendita è un processo di comunicazione basata sullo sviluppo di una relazione personale e sulla fiducia.** Difficile però stabilire fiducia con una persona che si conosce da soli tre minuti.

**È essenziale dunque indagare quali sono le leve che fanno la differenza tra un semplice commesso e un venditore di successo nella vendita al dettaglio, in franchising o di proprietà.**

*“La vendita è relazione!”*

# STRUTTURA DEL CORSO

## RETAIL SUPER POWER

Retail Super Power è la proposta di InformaAzione dedicata agli addetti vendita che vogliono imparare a **gestire una relazione efficace e proficua con la clientela**, seguendo un processo strutturato di ingaggio e adottando una comunicazione mirata. L'obiettivo: **fidelizzare il cliente**.

E' un corso di **16 ore formative** sviluppato in **2 giornate d'aula**.  
Può essere aggiunta una terza giornata di follow up.

### ■ PROGRAMMA

- Linguaggio verbale e non verbale al primo contatto
- L'analisi del cliente
- Proattività e status del venditore
- Convincere il cliente: esigenze e benefici
- Gestire le obiezioni
- Riconoscere i segnali di acquisto
- Come chiudere la vendita
- Creare un modello riproducibile di gestione del cliente



# ARCHITETTURA DIDATTICA

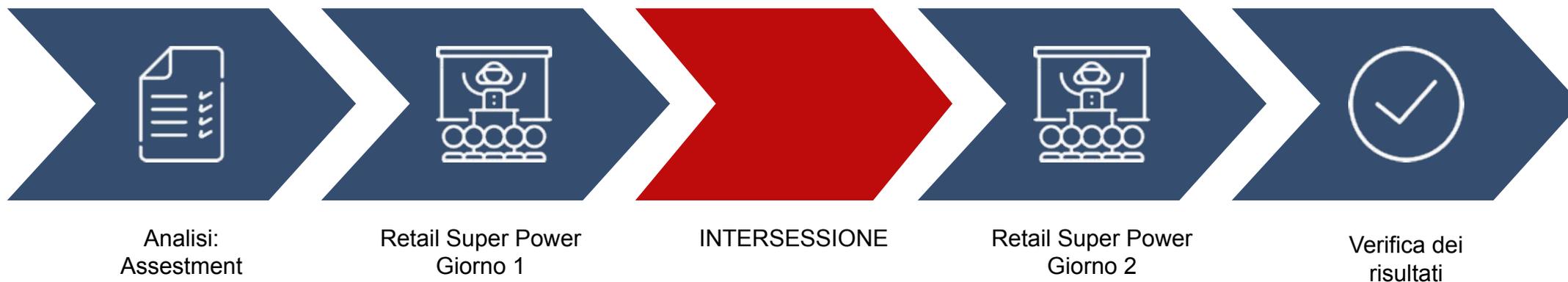
## RETAIL SUPER POWER

Prima delle aule viene proposto un lavoro preparatorio che è sinergico all'obiettivo della formazione. Questo warm-up formativo consente ai partecipanti di intraprendere il percorso con il giusto approccio.

Retail Super Power è un corso di **16 ore formative** sviluppato in modo frontale in **2 giornate d'aula**, con esercizi e materiali didattici per lo studio personale e di gruppo.

Il corso **può essere strutturato anche in versione blended**, con un minimo di 8 ore di aula frontale e 8 ore di apprendimento a distanza (webinar e/o e-learning).

A corso concluso ci sarà la **verifica e condivisione** dei risultati.



# OBIETTIVI DEL CORSO

## RETAIL SUPER POWER



Ciò che differenzia “Retail Super Power” è la capacità di fornire agli addetti della rete vendita **strumenti innovativi per conoscere i processi mentali di acquisto del cliente** e riuscire ad orientarlo nel modo giusto.

### Obiettivi:

- Incremento nelle vendite e **scontrino medio più alto**
- **Linguaggio comune** per i venditori
- Percentuale di **redemption** (ingressi al PV trasformati in clienti) più performante
- Orientamento e **fidelizzazione del cliente**: capacità di individuare aspettative e bisogni

### Strumenti:

- Approccio dei 3 minuti al cliente
- Griglia identikit del cliente
- Tecnica di gestione del no
- Cross selling e up selling



# DICONO DI NOI

## CASE HISTORY



Dall'incontro con i docenti ho trovato stimoli nuovi per approcciare i clienti. Ho messo in pratica i consigli e i suggerimenti che mi sono stati dati e ho avuto subito risultati positivi. Interessante confrontarmi con un docente esperto riguardo al modo di pormi con il cliente. Mi ha aiutato a correggere alcuni atteggiamenti che da sola non avrei notato.

***Responsabile formazione  
Bennet spa***



Le mie parole chiave per questo corso sono concentrare e cristallizzare; ci avete insegnato a guidare l'auto, il gas è la passione, la testa è il volante.

***Store Manager  
H&M Spain & Portugal***



Sarà anche un caso ma ieri ho fatto il record di incassi sotto la mia gestione nel negozio con i dipendenti che avevano seguito la vostra formazione il giorno prima: i ragazzi erano carichi e motivati. Grazie!

***Antonello Seppi  
SportLifee***



# INFORMAZIONE IN NUMERI

# 7600+

Ore di formazione all'anno

# 3000+

Persone formate in un anno

# 100+

Progetti erogati in un anno



H&M



Banca Mediolanum

## Ci hanno scelto

Lottomatica

LOTTOMATICA

Marche Multiservizi



Gruppo Epta



# INFORMAZIONE TRAINING FEATURES

PERCHÉ SCEGLIERCI



**Metodo “Pedagogia per Il Terzo Millennio”** → (PTM): la nostra didattica avviene secondo la metodologia PTM, sviluppata e testata dall’ente di ricerca e formazione Fondazione Patrizio Paoletti in collaborazione con numerose università italiane e internazionali.



**IA Digital Academy:** abbiamo una piattaforma digitale per seguire percorsi in e-learning o in modalità blended, in grado di valorizzare l’esperienza formativa secondo i ritmi individuali dei partecipanti.



**Toolkit:** in ogni nostro corso sono presenti numerosi strumenti pratici da applicare immediatamente nella propria vita personale e lavorativa, per innescare il cambiamento desiderato.



**Team Learning:** l’architettura didattica dei corsi crea team che collaborano nell’esperienza dell’apprendimento, valorizzando l’esperienza individuale a favore degli obiettivi del gruppo.



**Intersessioni:** tra una sessione formativa e l’altra offriamo esercitazioni da fare singolarmente o in gruppo, per massimizzare l’apprendimento e rendere “abitudine” gli strumenti acquisiti in aula.



**Edutainment:** la nostra didattica è attiva e coinvolgente, affinché i partecipanti imparino... divertendosi!





# CONTATTI

InformaAzione srl

Via Roma 84D, Foligno (PG)



**TELEFONO**

+39 351 678 0152



**EMAIL**

[info@informaazione.org](mailto:info@informaazione.org)



**SITO WEB**

[www.informaazione.org](http://www.informaazione.org)