

Handbook: alcune referenze

AUDI - Processi Vendita Manuale per i Consulenti di Vendita



Indice

Introduzione	9
Introduzione al manuale	11
Sezione 1. Gli strumenti del Venditore	19
Capitolo 1.1:	
La comunicazione Interpersonale	21
a. Obiettivi del Capitolo	21
b. Metodologie e Best Practices	21
Il ciclo di comunicazione	21
Accoglienza e prima impressione verso il Cliente	23
Scheda di Approfondimento - il driver code AUDI	24
L'Ascolto attivo	25
Modello della "3 conversazioni"	26
Allineamento con il Cliente	27
Il modello Big Five	29
Il Principio di Cialdini	30
La tecnica delle 4 orecchie o dei colori	31
c. Scheda di approfondimento	32
Capitolo 1.2:	
Gestione del tempo del Venditore Audi e piano Individuale d'azione	35
a. Obiettivi	35
b. Metodologie e Best Practices	35
Organizzazione a tre blocchi dell'agenda del Venditore	35
c. Scheda Approfondimento: gestione del tempo - suggerimenti organizzativi per Titolari ed Audi Manager	37
Metodo per la gestione del tempo	37
Gestione del tempo - ulteriori approfondimenti	38
Pianificazione mensile e piano d'azione individuale	41
Scheda di approfondimento:	
"le routine di cambiamento" Il concetto di IATA	43
Capitolo 1.3:	
Strumenti Informativi	45
Sezione 2. Le attività del Venditore Audi	47
Capitolo 2.1:	
La prospezione attiva	49
a. Obiettivi dell'attività	49
b. Ruolo del Venditore Audi	49
c. KPIs (indicatori chiave di performance)	50

