

# Marketing Commerciale per le imprese sociali



# 13-14 settembre e 4 ottobre 2016 dalle 9 alle 18

Scuola di Impresa Sociale - via Cirié 9 - Milano

Al termine del percorso verrà rilasciato un attestato di partecipazione. La partecipazione è gratuita.





#### INFORMAZIONI E ISCRIZIONI

# il Marketing Commerciale nelle imprese sociali

L'obiettivo del percorso è quello di sviluppare nuove competenze nell'ambito del marketing commerciale per le imprese sociali e cooperative, in particolare, focalizzandosi sull'attività di ricerca e contatto di aziende alle quali (in logica di upselling) si proporranno i servizi erogati da cooperative sociali, in particolare servizi per il welfare ed il lavoro (reclutamento e selezione, stage, welfare aziendale, articolo 14 LN 68). Nel percorso verranno affrontati i diversi step da considerare: pre-vendita (attività di marketing e mappatura di potenziali clienti, individuazione di liste di leads e prospect), vendita (cold call, primo appuntamento e come presentarsi, negoziazione e trattativa, gestione obiezioni) e post-vendita (customer care, up-selling e cross-selling). Il corso è disegnato ad hoc per il terzo settore, fornendo strumenti commerciali che siano in linea con lo spirito delle cooperative, nel rispetto di un modo di agire e porsi insito nel DNA delle Organizzazioni Non Profit.

#### **Finalità**

Le strategie formative sono mirate ad analizzare le diverse fasi del processo di marketing, individuando le strategie e le tecniche utilizzabili per implementare la forza commerciale delle imprese cooperative.

# Metodologia

La metodologia didattica prevede un approccio diversificato alla tematica, proponendo accanto alle consuete lezioni teoriche anche spazi dedicati a simulazioni e role play, oltreché testimonianze di ospiti esterni quali direttori e responsabili commerciali di aziende profit.

#### Destinatari

Il percorso è destinato a tutti colore che, all'interno delle imprese cooperative e sociali, sono interessati a acquisire una maggiore capacità di collocare sul mercato attività, beni o servizi proposti dal proprio contesto lavorativo di riferimento.

## **Programma**

- Pre-vendita: il ruolo del commerciale e il concetto di vendita, mappatura di mercato per pianificare le attività, il primo contatto
- -La vendita: negoziazione e trattativa, gestione obiezioni, chiusura del contratto
- -Post-vendita: fidelizzazione, up-selling e cross-selling, strumenti a support della vendita
- -Processi e applicazioni di vendita: welfare aziendale, nuovi scenari e opportunità, creazione di database condivisi, organizzazione e gestione delle attività (tempo, strumenti, ecc.)

### **Docenti**

Anna Raffaelli -Community Manager at ImpactHub Trentino; Consultant and Trainer in sales & business development





#### INFORMAZIONI E ISCRIZIONI

# **Programma**

Data	Modulo	Obiettivi	Docente
Martedì, 13/09/2016 9.30-18.00 Mercoledì, 14/09/2016 9.30-18.00	Pre-vendita	IL RUOLO DEL COMMERCIALE E IL CONCETTO DI VENDITA: cambio di mind-set rispetto alla vendita; cosa vuol dire vendere, esempi di situazioni in cui quotidianamente "si vende"; obiettivi, caratteristiche, ABC commerciale, lista di cose da fare e da evitare; la presentazione di sé e della propria realtà  IL PRIMO CONTATTO: come individuare lead e prospect; il primo contatto (cold call o email); il primo appuntamento: pianificare gli obiettivi e valutare l'esito	Anna Raffaelli
	Vendita	NEGOZIAZIONE E TRATTATIVA: gestione della trattativa – tecniche e metodi; fasi e tipologie di negoziazione.  GESTIONE OBIEZIONI: come reagire di fronte a lamentele e reclami del cliente; cross selling e upselling; la cura del cliente nella relazione di lungo periodo	Anna Raffaelli
	Post- vendita	FIDELIZZAZIONE, UP-SELLING E CROSS-SELLING: come instaurare relazioni di lungo periodo con il cliente; gestione portafoglio cliente; strategie per vendere altro ai nostri attuali clienti (up-selling e cross-selling)  STRUMENTI A SUPPORTO DELLA VENDITA: CRM; applicazione di metodi e strategie di marketing e vendita nel terzo settore; evoluzione e ruolo di internet, e- commerce, social reputation	Anna Raffaelli
Martedì, 04/10/2016 9.30-18.00	Processi ed applicazioni di vendita	Welfare aziendale (con ospite) Nuovi scenari e opportunita' Creazione di database condivisi (caso del database di Mestieri) Organizzazione e gestione delle attivita' (tempo, strumenti,)	Anna Raffaelli





#### INFORMAZIONI E ISCRIZIONI