

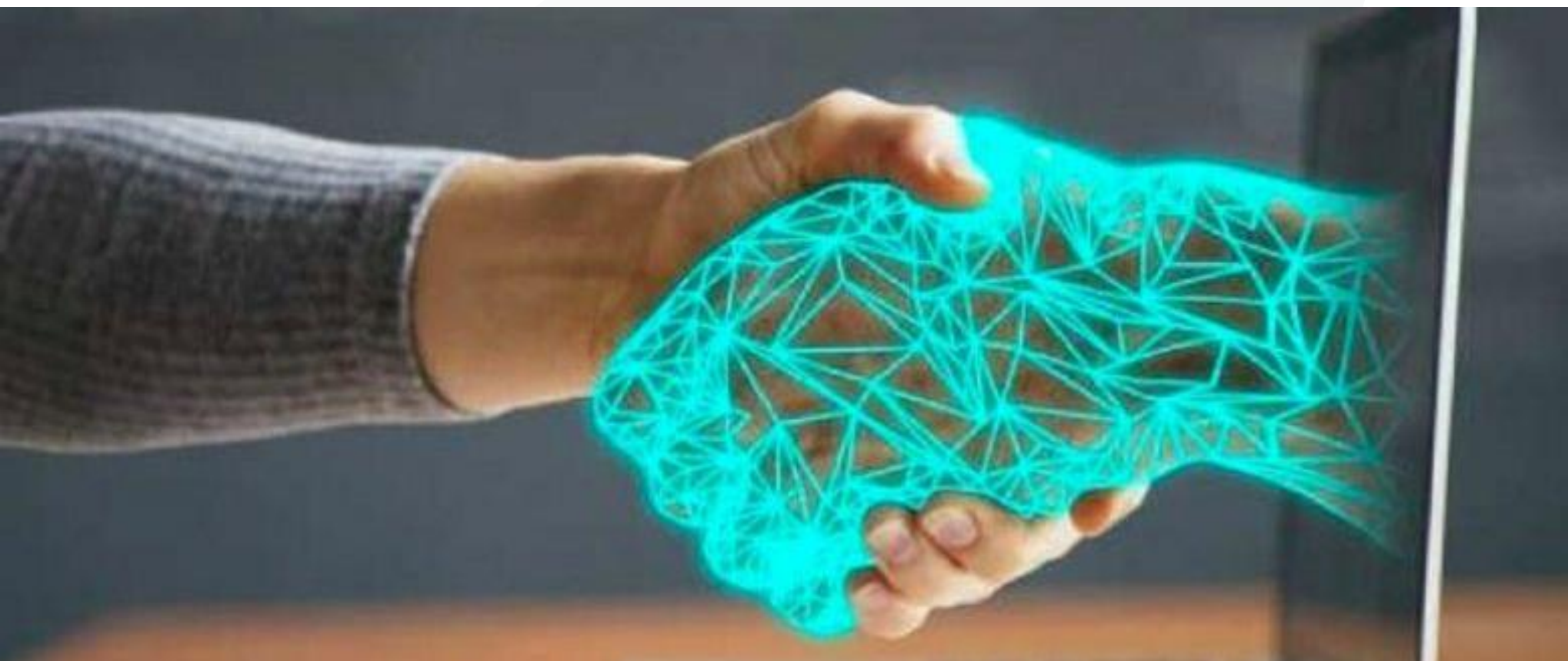


IAMA  
CONSULTING

# LA GESTIONE DEL CLIENTE AI TEMPI DEL CORONAVIRUS

Il corso presenta strategie e metodi per la gestione dei contatti di proposizione d'offerta con il cliente.

A partire dall'analisi dell'attuale panorama di crisi sanitaria e dell'economia, vengono presi in esame i più frequenti comportamenti agiti dai clienti in termini di impatto emotivo sulle attività d'investimento.



## OBIETTIVI

- Conoscere quali sono i vissuti emotivi che l'emergenza COVID-19 ha mosso nei clienti.
- Comprendere come si gestisce un cliente irrazionale.
- Riconoscere cosa accade nella mente del cliente durante una trattativa e cosa accade al consulente.
- Individuare le strategie che può usare il consulente per gestire le emozioni nella trattativa.
- Inquadrare i macro tipi di clienti e le loro principali reazioni emotive e razionali ai nostri contatti telefonici.
- Comprendere come si possono gestire efficacemente i differenti tipi di clienti.

## CONTENUTI

- La tempesta perfetta.
- Il controllo emotivo del Consulente.
- La gestione del cliente.

**DURATA: 1 ora**

