

## TECNICHE DI VENDITA: STRATEGIE, KPI E LEADERSHIP NEL RETAIL MODERNO

**Durata del corso:** 32 ore

**Costo:** 1390 euro

### OBIETTIVI

Al termine del corso, i partecipanti saranno in grado di comprendere le principali dinamiche del retail contemporaneo, inclusa l'integrazione tra canali fisici e digitali, e di riconoscere le metriche fondamentali per valutare le performance di un punto vendita. Acquisiranno competenze nell'applicazione di tecniche di vendita orientate alla consulenza e alla fidelizzazione del cliente, con particolare attenzione alle strategie di up-selling e cross-selling. Saranno in grado di gestire in modo efficace l'allestimento degli spazi, il visual merchandising e l'esperienza d'acquisto, valorizzando la relazione tra ambiente fisico e digitale. Il corso fornirà strumenti per interpretare e monitorare i principali indicatori di performance del retail, come il tasso di conversione, il valore medio dello scontrino, la quantità media di articoli per transazione, la marginalità e il turnover dello stock. I partecipanti svilupperanno inoltre capacità relazionali e organizzative per collaborare all'interno del team di vendita, motivare il personale e affrontare eventuali criticità operative.

### TEMATICHE FORMATIVE

#### Modulo 1 (8 ore) – Il Retail oggi e l'ambiente competitivo

- Introduzione al retail: evoluzione, trend, omnicanalità, le nuove sfide del consumatore
- Segmentazione cliente, tipologie di shopper, customer journey
- Il ruolo del punto vendita nel mix omnicanale
- Analisi del mercato, della concorrenza e del contesto locale.

#### Modulo 2 (8 ore) – Tecniche di vendita e fidelizzazione

- Fondamenti della vendita consulenziale: approccio al cliente, ascolto attivo, domande efficaci
- Cross-selling, up-selling, fidelizzazione: strategie e strumenti pratici
- Customer experience: dalla accoglienza alla chiusura, gestione obiezioni e rifiuti
- Digital & social nel retail: integrazione del canale fisico e online nella vendita
- Role-play e simulazioni: situazioni di vendita reali (accoglienza, consulenza, chiusura)

#### Modulo 3 (8 ore) – Gestione del punto vendita, visual merchandising e performance

- Layout del negozio, flow di traffico, display, vetrine, ambientazione e brand identity
- Visual merchandising strategico e operativo: principi, strumenti, misurazione
- Gestione stock, assortimento, rotazione, ricarico, monitoraggio magazzino
- KPI del retail: definizioni, calcolo, interpretazione (es. conversion rate, ATV, UPT, stock turnover)
- Workshop: analisi KPI reali o simulati, interpretazione e definizione di azioni correttive.

#### **Modulo 4 (8 ore) – Team, leadership, performance e progetto operativo**

- Il ruolo del team di vendita: competenze, motivazione, gestione delle performance
- Comunicazione interna, feedback, coaching, formazione on the job.

#### **DOCENTE**

Professionista qualificato con esperienza pluriennale nelle materie oggetto del corso.

#### **ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE**

L'Ente erogatore rilascerà al dipendente un attestato di messa in trasparenza delle competenze acquisite, solo nel caso in cui vi sia stata l'effettiva frequenza per almeno il 70% delle ore previste per l'intero percorso formativo.

#### **REQUISITI DI ACCESSO**

Non ci sono requisiti di accesso.

#### **DIMENSIONE AULA**

Il corso partirà con un minimo di 3 partecipanti ed un massimo di 10.