

# Psicologia e Gestione del Cliente

formazione@studiolascar.it - Tel. 02-320.629.757 Fax 02-700.429.407

## Rivolto a

---

Agenti e Consulenti immobiliari, Funzionari di acquisizione e/o vendita.

### **Grado di esperienza**

Il corso fornisce informazioni estese e con valenza pratica anche per coloro che hanno un'esperienza commerciale limitata. Tuttavia la possibilità di mettere in relazione le informazioni fornite con le proprie esperienze, permette di trarre maggiore beneficio: più elevata è l'esperienza più sono elevati i vantaggi ottenuti dalla frequenza.

## Scopo del Corso

---

Le persone non sono tutte uguali, ogni persona - e quindi cliente - desidera un certo tipo di servizio e un certo tipo di rapporto professionale.

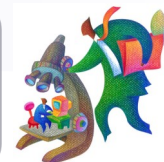
Organizzare i propri comportamenti, strutturare le argomentazioni e gestire le fasi di conclusione, nel modo più opportuno in funzione delle caratteristiche del cliente è di grande importanza ed è lo scopo del corso.

A tale scopo viene fornita una griglia di valutazione semplice e rapida, ma efficace ed estesa, per identificare, di ciascun cliente: i meccanismi alla base delle obiezioni; i tempi decisionali; la dinamica delle resistenze; l'entità dei timori e delle motivazioni di acquisto; i criteri adottati per giudicare l'immobile, l'agente immobiliare e lo stile di lavoro dell'agenzia. Durante il corso, quindi, si spiega anche come strutturare le argomentazioni e i comportamenti per una gestione efficace del cliente in misura delle sue caratteristiche.

*Classificazione formativa del corso: Potenziamento Abilità*

*Esperienza necessaria per frequentare con massimo profitto: Almeno medio livello*

*Background di formazione consigliato per frequentare con massimo profitto: Nessun Vincolo*



## Argomenti e Contenuti

---

- Definizione del modello base
- Profilo e comportamento di ciascuna Tipologia
- Come riconoscere le tipologie (“accoglienza”, conversazione, ecc.)
- Reazioni e Resistenze tipiche per ciascuna tipologia
- Modelli comportamentali da adottare
- Criteri per la formulazione dei giudizi delle varie tipologie
- Le diverse motivazioni di acquisto
- Come argomentare in relazione alla Tipologia
- Tempi e ritmi della conversazione
- Uso e interpretazione delle pause
- Come procurarsi il feedback
- Obiezioni e contrapposizioni tipiche
- I “Tempi decisionali” per ciascuna tipologia e caratteristiche comportamentali in fase di conclusione.

## Didattica

---

### Durata

Il corso si svolge in 1 giornata,  
dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00

### Numero di Partecipanti

Al fine di agevolare l'apprendimento e l'acquisizione di nuovi modelli comportamentali la partecipazione è a numero chiuso e limitata a 12 persone.

## Sussidi Didattici e Attestato di Partecipazione

---

La partecipazione al corso comprende:

- dispense dello Studio Lascar sugli argomenti trattati
- attestato di partecipazione a tutti coloro che hanno integralmente rispettato la frequenza.

## Quota di Partecipazione al Corso

---

€ 140,00 al netto delle imposte, da versare all'iscrizione.

Modalità di pagamento: 30% dell'intera quota all'iscrizione e il saldo entro 10 giorni dall'inizio del corso.

