



A18 - TECNICHE DI NEGOZIAZIONE IN PRESENZA, TELEFONICA, IN VIDEOCONFERENZA E PER MAIL

Strumenti e metodi pratici per migliorare i risultati negoziali

1 GIORNO - MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE: PRESENZIALE A MILANO E/O VIRTUAL CLASSROOM

date

quote di partecipazione IVA esclusa

31 marzo 2026 | 24 settembre 2026

Singola: 525 € - Multipla: 475 €

In questi ultimi anni, l'uso del telefono, videoconferenza e mail per negoziare sono diventate sempre più utilizzate, di conseguenza, possedere ottime conoscenze sulle tecniche negoziali in questi contesti è fondamentale per migliorare i risultati della trattativa. L'uso del telefono, videoconferenza e mail è dovuto spesso a mancanza di tempo, a situazioni d'urgenza o ad ottimizzazioni delle trasferte.

Il corso risponde alle esigenze di tutte le persone all'interno dell'ufficio Acquisti che costantemente usano il telefono, la mail come strumento per i piccoli acquisti, gli acquisti ripetitivi, le rinegoziazioni parziali, ...

Saper essere efficaci con il telefono e via mail fa risparmiare molto tempo e migliora l'efficacia negoziale.

A CHI È RIVOLTO

- Buyer, Compratori
- Approvvigionatori
- Collaboratori e assistenti al servizio acquisti

APPRENDERETE A...

- Sviluppare la strategia negoziale e condurre un'efficace trattativa per telefono, videoconferenza e per mail
- Utilizzare le tecniche e le metodologie più efficaci per migliorare la trattativa d'acquisto telefonica e via mail con il fornitore
- Ridurre tempi e costi d'acquisto utilizzando il telefono o la mail come mezzo per raggiungere più rapidamente gli obiettivi
- Individuare prodotti e condizioni di fornitura che possono essere correttamente trattate per telefono in efficacia
- Strutturare l'intervento telefonico o la scrittura della mail in relazione alle finalità prefissate
- Padroneggiare le tecniche tipiche dell'uso del telefono e della mail

ESERCITAZIONI, PROGETTI E CASE STUDIES

- Come ridurre la probabilità di caduta di efficacia della negoziazione
- Gioco di test: il mio rapporto con il telefono in una trattativa di acquisto
- La scheda per la negoziazione telefonica del fornitore: come costruirla e che tipo di domande fare per acquisire tutte le informazioni necessarie ad una buona negoziazione telefonica
- Role Play telefonici e simulazioni negoziali tra Acquisitori e Venditori
- Esercizi di scrittura via mail
- La check list delle Best Practice negoziali via telefono e mail

I PLUS:

La metodologia utilizzata è attiva, in grado di coinvolgere i partecipanti dal primo momento, rendendoli veri protagonisti dell'intervento formativo



A18 - TECNICHE DI NEGOZIAZIONE IN PRESENZA, TELEFONICA, IN VIDEOCONFERENZA E PER MAIL

PROGRAMMA

Come determinare le situazioni in cui conviene utilizzare una trattativa telefonica, in videoconferenza e via mail

- Quali prodotti/servizi scegliere
- Quali fornitori: nuovi o consolidati?
- Quali le situazioni più idonee: ricerca, precontatto, offerta, definizione contratto, fornitura continuativa...

Le tecniche per comunicare efficacemente al telefono

- Prendere coscienza dei vantaggi e dei limiti del telefono
- Favorire una buona comunicazione
- La conversazione: come comportarsi al telefono

Come gestire il ricevimento delle proposte telefoniche da parte dei venditori

- Saper reagire in maniera positiva
- Identificare rapidamente l'obiettivo della telefonata
- Prendere nota
- Saper prendere posizione
- Valutare l'opportunità dell'offerta; gestire i contatti successivi
- Gestire i casi difficili: fornitori insistenti, fornitori non contenti, ...

Come acquistare per telefono: gestire il colloquio e la trattativa con il fornitore

- Preparare la telefonata per essere più efficaci
- La raccolta delle informazioni: saper domandare per ottenere
- La ricerca delle attese e delle motivazioni del venditore/fornitore
- Come rispondere alle obiezioni
- Come concludere
- Come ottenere l'impegno dei fornitori
- Come trattare le situazioni delicate: reclami, risoluzione di un contenzioso

Come selezionare e qualificare telefonicamente i nuovi fornitori?

- Come aprire il primo contatto telefonico?
- Capire le competenze e la professionalità del fornitore
- Le domande da porre per approfondire, fin dal primo colloquio, le opportunità di prezzo e servizio offerto

Migliorare l'efficacia del sollecito al fornitore per la consegna della merce

- Quando telefonare per verificare l'avanzamento dell'ordine o sollecitare la consegna non ancora effettuata
- Come impostare la telefonata (minaccia, sollecitudine, imposizione, collaborazione, penali, ...) in relazione al fornitore ed alla situazione per ottenere il meglio: gli approci da evitare perché inconcludenti
- Come fare per evitare di sollecitare continuamente il fornitore: le strategie e tattiche più efficaci

Come preparare una negoziazione in videoconferenza

- Preparazione e tecniche di comunicazione
- Gli errori da evitare

La negoziazione via mail con il fornitore

- Le 8 regole per una negoziazione via mail di successo
- Le tattiche di negoziazione via mail
- La richiesta via mail di un Bonus ai fornitori

Le regole di scrittura per essere efficaci nella stesura delle mail

- Come aggiungere tono, consistenza, contesto ed emozione appropriati alle negoziazioni condotte via mail
- Utilizzare degli script da adattare alla specifica situazione

L'utilizzo della mail per gestire con efficacia l'approvvigionamento dei materiali

- La gestione di una non conformità
- La richiesta di una nota di credito
- Il sollecito per ritardi a fornitore

Gli errori da evitare nella negoziazione via mail

Chiusura del Corso di Formazione

Sintesi degli argomenti chiave e stesura del piano d'azione personale