Logo Image not found or type unknown

PROGRAMMA DEL CORSO DI TECNICHE DI VENDITA ON E OFF-LINE

SETTORE SCIENTIFICO

SECS-P/08 (ECON-07/A)

CFU

10

SETTORE SCIENTIFICO DISCIPLINARE

ECON-07/A

ANNO DI CORSO

II Anno

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ FORMATIVA

/**/
Base q

Caratterizzante X

Affine q

Altre attività q

NUMERO DI CREDITI

10 CFU

DOCENTE

Giuseppe Granata

MODALITÀ DI ISCRIZIONE E DI GESTIONE DEI RAPPORTI CON GLI STUDENTI

L’iscrizione ed i rapporti con gli studenti sono gestiti mediante la piattaforma informatica che permette l’iscrizione ai corsi, la fruizione delle lezioni, la partecipazione a forum e tutoraggi, il download del materiale didattico e la comunicazione con il docente. Un tutor assisterà gli studenti nello svolgimento di queste attività.

OBIETTIVI FORMATIVI SPECIFICI

Obiettivo dell’insegnamento è sviluppare una visione globale delle vendite nel mondo moderno, approfondendo l'utilizzo delle tecniche più efficaci e innovative per massimizzare i risultati sia nel mondo fisico che digitale.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO SPECIFICI

Conoscenza e capacità di comprensione

Il corso intende fornire le conoscenze utili per comprendere le differenze e le somiglianze tra la vendita tradizionale (offline) e quella digitale (online), comprendere l'intero percorso effettuato del cliente, dall'acquisizione fino alla fidelizzazione, sia online che offline, la gestione delle obiezioni, la comunicazione verbale e non verbale, la negoziazione, la costruzione del rapporto di fiducia con il cliente e la chiusura della vendita.

Capacità di applicare conoscenza e comprensione

Il corso è finalizzato a fornire strumenti di analisi e tecniche di monitoraggio delle vendite per migliorare continuamente le performance.Comprendere come strumenti innovativi come l'intelligenza artificiale, le chatbots, e la realtà aumentata stanno trasformando le vendite e come implementarli nelle strategie di vendita.

Autonomia di giudizio

Attraverso la ricognizione dei diversi strumenti, lo studente potrà mettere in pratica l'analisi del comportamento del cliente, i canali di vendita, e le nuove tendenze emergenti come l'e-commerce, i social commerce e i marketplace.

Abilità comunicative

Al termine del corso gli studenti saranno esperti nell'utilizzo delle tecniche più efficaci e innovative per massimizzare i risultati sia nel mondo fisico che digitale.

Lo sviluppo di abilità comunicative, sia orali che scritte, sarà anche stimolato attraverso la didattica interattiva (con la redazione di elaborati da parte dello studente) e i momenti di videoconferenza attivati, ivi compreso la prova finale di esame.

Capacità di apprendimento

La capacità di apprendimento sarà stimolata attraverso la somministrazione di esercitazioni operative, caricate in piattaforma nella sezione elaborati, finalizzata anche a verificare l’effettiva comprensione degli argomenti trattati.

PROGRAMMA DIDATTICO

1 - Comunicazione empatica
L'intelligenza emotiva

Intelligenza emotiva ed empatia

La comunicazione empatica

Le relazioni interpersonali

Comunicazione e ascolto dell'altro

2 - Copywriting
La scrittura di una sales letter

I punti elenco che invitano ad acquistare

Le e-mail che massimizzano le vendite

I tre pilastri di un copy di vendita: offerta, garanzia e chiusura

Il copy di lancio

3 - Inbound Marketing
Introduzione all'Inbound Marketing

Posizionamento e visibilità su Google

Social e inbound marketing

4 - Neurosync selling
Obiettivo sincronizzazione

Il potere persuasivo

I principi su cui poggia una persuasione efficace

Sfruttare la velocità del cervello automatico

Utilizzare i bug della mente, a fini persuasivi

Il cervello umano

Altri importanti bug emotivi

5 - OKR e vendite
Creare OKR e metterli in execution

Storia e sviluppo degli OKR

I benefici degli OKR

I mattoni degli OKR: mission, vision e strategia

Engagement dei dipendenti

6 - Tecniche di Vendita
Diventare venditori talentuosi e persuasivi

Hard skills del venditore di successo

Competenze e abilita' del moderno venditore

Le fasi determinanti e risolutive del processo di vendita

7 - Practitioner PNL 1° Livello

Introduzione alla PNL: la comunicazione

Il modellamento dell'eccellenza: da utenti a programmatori

I presupposti della PNL

Le caratteristiche della comunicazione

Le milestone e l'evoluzione della neurolinguistica: dal caso Gage al 'caso' Rizzolatti

I processi di pensiero del cervello. Sempre e comunque esempio di perfezione?

L'automatismo nella comunicazione: il Mushin no Shin e le trappole del cognitivo automatico

I processi di pensiero della scimmia nuda: introduzione ai micro-segnali non verbali

I micro-segnali

L'acuita' sensoriale nella calibrazione dei tre livelli della comunicazione

I sistemi rappresentazionali

I segnali di accesso oculari

Livelli di empatia: dalla forma al contenuto

Padronanza del 'linguaggio preciso' e metalinguaggio: cosi' diventa possibile il ricalco perfetto delle mappe mentali altrui

I segreti, i limiti e la strepitosa forza creativa del linguaggio

Dal pensiero profondo al linguaggio superficiale: l'io consapevole e i tre meccanismi trasformazionali universali

Le degenerazioni del linguaggio e i relativi rimedi, resi possibili da un utilizzo impeccabile del metamodello

Operatori modali, cancellazioni e domande antidoto

Le deformazioni e il mondo della persuasione

Dall'estrazione delle credenze all'importanza dei valori

Dai criteri di soddisfazione ai processi di percezione interna

TIPOLOGIE DI ATTIVITÀ DIDATTICHE PREVISTE E RELATIVE MODALITÀ DI SVOLGIMENTO

L’insegnamento è articolato in videolezioni di circa 30 minuti corredate da dispense, slide e questionario di autovalutazione.

Per ogni insegnamento è prevista1 videolezione di didattica erogativa in modalità sincrona a contenuto innovativo ed interattivo, secondo modalità definite dal docente di riferimento,vi è altresì la possibilità di redazionedi un elaborato per insegnamento, differenziato in termini di difficoltà rispetto all’ampiezza dei CFU assegnati.

Il modello didattico 2025-2026, in ottemperanza al D.M. 1835 del 6 dicembre 2024, prevede di norma, per ogni CFU, un totale di almeno 7 ore di didattica. La didattica erogativa è perciò effettuata dall’Anno Accademico 2025/2026 per l’80% in modalità asincrona, articolata in un numero di videolezioni coerente ai CFU complessivi del singolo insegnamento, corredate da materiale didattico adeguato allo studio individuale e, per almeno il 20%, in modalità sincrona

La didattica erogativa asincrona prevede per ogni ora una videolezione registrata, una dispensa corredata da riferimenti bibliografici, note, tabelle, immagini, grafici ed un questionario di dieci domande di autovalutazione con quattro possibili risposte di cui solo una corretta e tre distrattori, oltre un file di riepilogo relativo agli obiettivi ed alla

struttura in paragrafi della lezione, con l'aggiunta di alcune parole chiave. Nel dettaglio la videolezione corrisponde alla singola lezione teorica del docente.La didattica sincrona si compone di una web conferenze per CFU e di un elaborato per insegnamento, differenziato in termini di difficoltà rispetto all'ampiezza dei CFU assegnati.L'obiettivo della didattica erogativa in modalità sincrona è assicurare tutte quelle attività che tipicamente richiedono apprendimenti "in situazione" o rapporto "face to face", quali laboratori, seminari, esperienze sul campo, tirocini, ecc., tenendo conto anche delle metodologie a carattere innovativo e volte a favorire l'interazione docente-studenti e tra studenti

Sono previsti:

interventi didattici rivolti da parte del docente/tutor all'intera classe (o a un suo sottogruppo), tipicamente sotto forma di dimostrazioni o spiegazioni aggiuntive (ad esempio dimostrazione o suggerimenti operativi su come si risolve un problema, esercizio esimilari); gli interventi brevi effettuati dai corsisti (ad esempio in ambienti di discussione o di collaborazione); le e-tivity strutturate (individuali o collaborative), sotto forma tipicamente di report, esercizio, studio di caso, problem solving, web quest,progetto,produzionediartefatto(ovariantiassimilabili),effettuati dai corsisti, con relativo feed-back; le forme tipiche di valutazione formativa, con il carattere di questionari o test initinere; le esperienze di apprendimento in situazione realizzabili attraverso ambienti di simulazione, oppure attraverso la virtualizzazione di laboratori didattici.
Nelle suddette attività convergono molteplici strumenti didattici, che agiscono in modo sinergico sul percorso di formazione ed apprendimento dello studente. La partecipazione attiva alle suddette attività ha come obiettivo quello di stimolare gli studenti lungo tutto il percorso didattico e garantisce loro la possibilità di ottenere una valutazione aggiuntiva che si sommerà alla valutazione dell'esame finale.

Nel computo delle ore della didattica erogativa sono escluse le interazioni a carattere orientativo sui programmi, sul Corso di Studio, sull'uso della piattaforma e simili, che rientrano nei servizi di tutoraggio per l'orientamento. Sono altresì escluse le ore di tutorato didattico disciplinare, cioè la mera ripetizione di contenuti già proposti nella forma erogativa attraverso colloqui di recupero o approfondimento one-to-one.

MODALITÀ E CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO

/**/
La partecipazione alla didattica erogativa ha la finalità, tra le altre, di valutare lo studente durante l'apprendimento in itinere.

L'esame finale può essere sostenuto in forma scritta o in forma orale; lo studente può individuare, in autonomia, la modalità di svolgimento della prova, sempre rispettando la calendarizzazione predisposta dall'Ateneo.

L'esame orale consiste in un colloquio nel corso del quale il docente formula almeno tre domande.

L'esame scritto consiste nello svolgimento di un test a risposta multipla con 31 domande. Per ogni domanda lo studente deve scegliere una delle 4 possibili risposte. Solo una risposta è corretta.

Sia la verifica in forma orale che i quesiti in forma scritta sono formulati per valutare il grado di comprensione delle nozioni teoriche e la capacità di sviluppare il ragionamento utilizzando le nozioni acquisite per verificare la capacità di apprendimento ovvero il livello di apprendimento raggiunto dallo studente. I quesiti che richiedono l'elaborazione di un ragionamento consentiranno di valutare il livello di competenza e l'autonomia di giudizio maturati dallo studente.

Le abilità di comunicazione e la capacità di apprendimento saranno valutate attraverso le interazioni dirette tra docente e studenti che avranno luogo durante la fruizione del corso proposte dal docente o dal tutor.

CRITERI DI MISURAZIONE DELL'APPRENDIMENTO E ATTRIBUZIONE DEL VOTO FINALE

La didattica sincrona garantisce una premialità massima di 2 punti che si somma al voto dell'esame finale, suddivisa in 1 punto per la didattica erogativa sincrona (Webconference) ed 1 punto didattica erogativa sincrona (Elaborato). La premialità massima per le Webconference è di un punto sul voto di esame. Ogni studente può partecipare a tutte le Webconference erogate. Per ciascuna di esse, il superamento del test finale di apprendimento –che richiede almeno quattro risposte corrette su cinque domande relative al tema trattato – consente di ottenere un punteggio pari a 0,5. Una volta raggiunto un punteggio totale di 1, allo studente viene riconosciuta la premialità. La redazione dell'elaborato consente una premialità pari ad 1 punto sul voto dell'esame, se considerato sufficiente. Saranno rese disponibili due tracce di elaborati.

È data facoltà allo studente di partecipare alla didattica erogativa sincrona.

La valutazione finale ha lo scopo di misurare il grado di comprensione delle nozioni teoriche e la capacità di sviluppare il ragionamento utilizzando le nozioni acquisite per verificare la capacità di apprendimento ovvero il livello di apprendimento raggiunto dallo studente. Il giudizio riguarda l'intero percorso formativo del singolo insegnamento ed è di tipo sommativo.

Il voto finale dell'esame di profitto tiene conto del punteggio ottenuto nella verifica di profitto al quale si sommano le premialità che lo studente può aver ottenuto partecipando alla didattica erogativa sincrona e deriva, quindi, dalla somma delle due valutazioni. Il voto derivante dalla didattica sincrona verrà sommato al voto dell'esame se quest'ultimo sarà pari o superiore a diciotto trentesimi.

Il voto finale è espresso in trentesimi. Il voto minimo utile al superamento della prova è di diciotto trentesimi.

Ciascun test dovrà essere composto da 31 domande, così da garantire la possibilità di conseguire la lode, in ottemperanza alle norme Europee sul Diploma Supplement. L'attribuzione della lode è concessa esclusivamente allo studente che ha risposto positivamente alle prime 30 domande ed anche all'ultima domanda.

ATTIVITÀ DI DIDATTICA EROGATIVA ASINCRONA

Di norma massimo l'80% delle lezioni è svolto in modalità asincrona.

ATTIVITÀ DI DIDATTICA EROGATIVA SINCRONA CON RELATIVO FEED-BACK AL SINGOLO STUDENTE DA PARTE DEL DOCENTE O DEL TUTOR

Almeno il 20% delle lezioni è svolto in modalità sincrona e possono prevedere:

èPartecipazione web conference

èRedazione di un elaborato

èSvolgimento delle prove in itinere con feedback

èSvolgimento della simulazione del test finale

MATERIALE DIDATTICO UTILIZZATO

èVideolezioni

èDispense predisposte dal docente e/o slide del docente

èQuestionario di autovalutazione

èMateriali predisposti per le lezioni sincrone

èTesto di riferimento suggerito dal docente (facoltativo)

Il materiale didattico è sempre disponibile in piattaforma e consultabile dallo studente nei tempi e nelle modalità ad egli più affini.