



**CAROLINA VENTURINI**  
CAMBIAMENTO & COMUNICAZIONE

## Come vendi ai tuoi clienti?

### Fase di contatto iniziale

"Ciao sono Margherita, ho visto i tuoi servizi nel sito. Interessanti!". Cosa rispondi?

COME TI SENTI	
COSA FAI	
COME TI ESPRIMI	

### Fase di incontro diretto

"Ciao allora spiegami un po' questa cosa strana che fai!"

COME TI SENTI	
COSA FAI	
COME TI ESPRIMI	

### Fase di proposta commerciale

"Eh ma sai, costa troppo per me. Bello, eh? Ma sai, ho tante spese questo mese, devo vedere.... ti so dire"

COME TI SENTI	
COSA FAI	
COME TI ESPRIMI	

### Fase di chiusura contratto

"Ma se poi non riesco a pagare una rata e te la pago il mese prossimo va bene uguale?"

COME TI SENTI	
COSA FAI	
COME TI ESPRIMI	

### Fase di relazione

"Però non mi avevi detto che non ti posso chiamare di domenica! Io ti pago, non puoi rifiutarmi così!"

COME TI SENTI	
COSA FAI	
COME TI ESPRIMI	

### Fase di rinegoziazione

"Se per te non è un problema, preferirei rimandare i nostri incontri a quando starò meglio"

COME TI SENTI	
COSA FAI	
COME TI ESPRIMI	

### Fase di chiusura

"Sì, mi è stato utile. Non ho risolto tutto però dai, qualcosa di buono l'ho fatta"

COME TI SENTI	
COSA FAI	
COME TI ESPRIMI	

**Sentiti libera di entrare nella situazione delle frasi e di rispondere come risponderesti sul momento. Lasciati andare, va bene quello che emerge.**