

Programa formativo

COMERCIO Y MARKETING



Interacción con clientes. La escucha activa.
COMT058PO

Duración: 24 horas



Grupo Glorieta

Grupo Glorieta garantiza toda la formación impartida y la gestión de bonificaciones que realiza como entidad organizadora.

Objetivos

- Planificar lo que requiere realizar una escucha activa y conseguir una óptima interacción con los clientes.
- Construir un diagnóstico que permita evaluar los puntos de mejora en la escucha para que se favorezca una mejor interacción.
- Conocer las habilidades y sentidos que entran en juego en el éxito de todo el proceso de la venta y la posventa para un vendedor o un responsable de un negocio.
- Conocer las posibilidades a la hora de elaborar nuestro propio método de escucha.
- Conocer las posibilidades con las que contamos a la hora de realizar dinámicas en el equipo que fomenten la escucha activa.

Contenidos

1. Apertura

- 1.1. Introducción
- 1.2. El comienzo de la escucha activa
- 1.3. El papel de la motivación en la escucha activa
- 1.4. Fases para la apertura de la escucha activa
- 1.5. Desarrollar la apertura a la escucha
- 1.6. Escucha activa en los canales online y offline
- 1.7. Resumen

2. Autodiagnóstico. Mi punto de partida en la escucha

- 2.1. Introducción
- 2.2. Diferencias en la escucha activa
- 2.3. El diagnóstico de la propia capacidad de escucha y en la organización
- 2.4. El apoyo a la mejora tras el diagnóstico personal
- 2.5. Las herramientas para mejorar la escucha en la organización
- 2.6. Resumen

3. Entrenando habilidades y sentidos

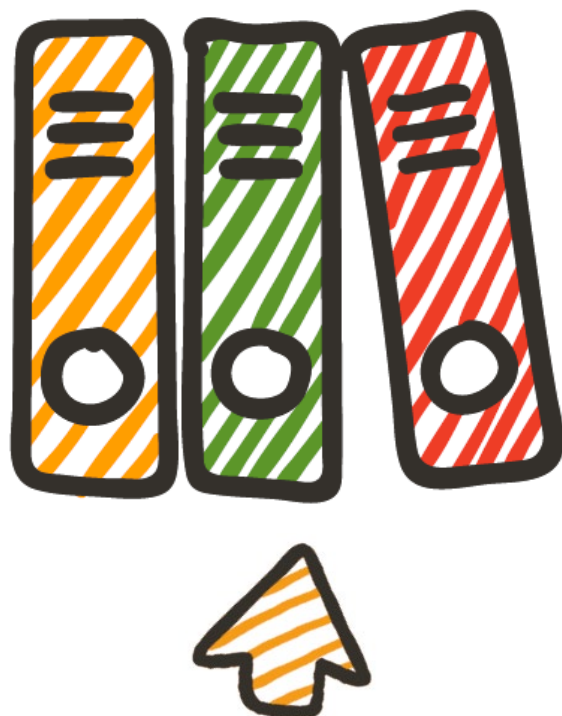
- 3.1. Introducción
- 3.2. Escuchar con los ojos
- 3.3. Escuchar con los oídos
- 3.4. Escuchar con el tacto, con la piel
- 3.5. Escuchar con el gusto
- 3.6. Escuchar con la nariz
- 3.7. Escuchar en internet
- 3.8. Las habilidades y los sentidos en el proceso de la venta y posventa
- 3.9. Resumen

4. Nuestro método de escucha

- 4.1. Introducción
- 4.2. Planes de acción
 - 4.2.1. Planes de acción B2B
 - 4.2.2. Planes de acción B2C
 - 4.2.3. Planes de acción B2A
- 4.3. Indicadores
- 4.4. Resumen

5. Dinámicas

- 5.1. Introducción
- 5.2. Dinámicas y claves
- 5.3. Dinámica de pegatinas
- 5.4. Dinámica “percibir los cambios en tu pareja”
- 5.5. Dinámica “espalda con espalda”
- 5.6. Dinámica “los componentes de la escucha”
- 5.7. Dinámica de “el espejo”
- 5.8. Dinámica “el inventario”
- 5.9. Dinámica “el autobús”
- 5.10. Dinámica “el ciego”
- 5.11. Resumen



ACCESO AL CATÁLOGO GENERAL DE CURSOS

Para más información:



Grupo Glorieta

965 789 115

fcontinua@grupoglorieta.com

www.grupoglorieta.com