

INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES

LA ESCUCHA ACTIVA (online)

A QUIÉN VA DESTINADO a todos los profesionales de establecimientos turísticos, que deseen mejorar la atención al cliente, las ventas y el trabajo en equipo.

PARA QUÉ CAPACITA para desarrollar las habilidades adecuadas, que permitan interactuar satisfactoriamente con los clientes.

DURACIÓN 24 horas (la **modalidad online** permite empezar cuando se acuerde y adaptar los horarios a las propias necesidades. Se avanza según cada ritmo de aprendizaje: revisar los temas y repetir los ejercicios tantas veces como quieras).

FECHAS INICIO CADA 15 DÍAS (a determinar con cada empresa y/o participante).

PRECIO 180€ (bonificable 100%)¹

METODOLOGÍA

Se hace un seguimiento periódico del progreso, que ayuda a cumplir los requisitos exigidos para superar con éxito la formación. Los ejercicios de autoevaluación permiten reforzar, las veces que se requiera, los conocimientos que ya disponen los profesionales. Cuando se completan los ejercicios, el tutor evalúa y genera un informe. Se comunica por el campus virtual, por e-mail, foro de dudas y teléfono.

OBJETIVOS

- Realizar una escucha activa para 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.
- Distinguir 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. LA APERTURA

El comienzo de la escucha activa
El papel de la motivación en la escucha activa
Fases para la apertura de la escucha activa
Desarrollar la apertura a la escucha
Escucha activa en los canales *online* y *offline*

2. EL AUTODIAGNÓSTICO. MI PUNTO DE PARTIDA EN LA ESCUCHA

Diferencias en la escucha activa
El diagnóstico de la propia capacidad de escucha y en la organización
El apoyo a la mejora tras el diagnóstico personal
Las herramientas para mejorar la escucha en la organización

3. ENTRANDO HABILIDADES Y SENTIDOS

Escuchar con: los ojos, los oídos, el gusto, la nariz
Escuchar en internet
Las habilidades y los sentidos en el proceso de la venta y posventa

4. NUESTRO MÉTODO DE ESCUCHA

Planes de acción: B2B, B2C, B2A
Negociar y resolver conflictos
Indicadores

5. LAS DINÁMICAS. Dinámicas y claves

Dinámica de pegatinas
Dinámica "percibir los cambios en tu pareja"
Dinámica "espalda con espalda"
Dinámica "los componentes de la escucha"
Dinámica de "el espejo"
Dinámica "el inventario"
Dinámica "el autobús"
Dinámica "el ciego"



¹ Para los trabajadores en activo contratados en régimen general (no autónomos), el importe total de este curso se puede bonificar 100% a través de la **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo**, con el crédito anual que cada empresa dispone para realizar formación. Le informamos del crédito disponible de su empresa.