



# Interacción con clientes. La escucha activa

Formación online • 30 horas de duración

**1 crédito ECTS**

x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

**femxa**

CENTRO  
COLABORADOR



UNIVERSIDAD  
**NEBRIJA**

# CARACTERÍSTICAS

X X X X X X X

Avalado y reconocido por:



Confederación Española de Comercio

## Objetivo principal del curso

Con este curso aprenderás a examinar los aspectos que el vendedor puede mejorar en sus interacciones con los clientes para aplicar técnicas de escuchas y dinámicas como parte del proceso más amplio de toda la venta.



### 30 horas • 1 crédito ECTS

Válido en concursos-oposición, traslados, bolsas de contratación, oposiciones y plazas interinas.

### Doble titulación:

- Diploma de Aprovechamiento de Femxa avalado y reconocido por la CEC (Confederación Española de Comercio).
- Título certificado por la Universidad Nebrija\*

### Formación de calidad:

Metodología 100% online y tutor especializado.



X X X X X X X

### Formación online (bonificable hasta el 100%)

X X X X X X

\* Enseñanzas que no conducen a la obtención de un título con valor oficial.



# TEMARIO

x x x x x

¿Qué **aprenderás**  
con nosotros?

## 1 APERTURA.

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

## 3 ENTRENANDO HABILIDADES Y SENTIDOS.

- Escuchar con los ojos.
- Escuchar con los oídos.
- Escuchar con el tacto, con la piel.
- Escuchar con el gusto.
- Escuchar con la nariz.

## 4 NUESTRO MÉTODO DE ESCUCHA.

- Planes de acción.
- Indicadores.

## 5 DINÁMICAS.

- 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", etc.



## 100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado**, con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

## ¿Qué ventajas tiene la formación online?:



**Fácil de utilizar:** no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.



**Tutor personal:** se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.



**Desde cualquier dispositivo:** sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.



**Vídeos y herramientas multimedia:** Foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



**Disponible las 24 horas:** se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



**Contenido descargable:** el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



**Soporte técnico:** un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.



**Tutorías telefónicas:** el tutor estará disponible telefónicamente.

X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X

femxa

CENTRO COLABORADOR



UNIVERSIDAD NEBRIJA

