

# DIRIGIDOS A TRABAJADORES OCUPADOS DEL SECTOR COMERCIO

(AUTONOMOS, RÉGIMEN GENERAL Y MUTUALISTAS)

## INTERACCIÓN CON CLIENTES. LA ESCUCHA ACTIVA

👉 **Modalidad: PRESENCIAL.**

👉 **Duración: 24 horas.**

👉 **Programa:**

### **1. APERTURA**

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

### **3. ENTRENANDO HABILIDADES Y SENTIDOS**

- 3.1. Escuchar con los ojos.
- 3.2. Escuchar con los oídos.
- 3.3. Escuchar con el tacto, con la piel.
- 3.4. Escuchar con el gusto.
- 3.5. Escuchar con la nariz.

### **4. NUESTRO MÉTODO DE ESCUCHA**

- 4.1. Planes de acción.
- 4.2. Indicadores.

### **5. DINÁMICAS**

- 5.1. Dinámica de pegatinas.
- 5.2. Dinámica "Percibir los cambios en tu pareja".
- 5.3. Dinámica: "Espalda con Espalda".
- 5.4. Dinámica "Los componentes de la escucha".
- 5.5. Dinámica de "El espejo".
- 5.6. Dinámica "El inventario", etc.

**CONTACTA CON NOSOTROS SI TIENES CUALQUIER DUDA O CONSULTA**

C.F. ECOS  
Plaza del Portillo, 6, local

Teléfono 976 44 75 01  
Mail: [centrodeformacion@ecos.es](mailto:centrodeformacion@ecos.es)