

PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA
INTERACCIÓN CON CLIENTES. LA ESCUCHA ACTIVA
COMT058PO

PROGRAMAS DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

Noviembre 2018

PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA:
INTERACCIÓN CON CLIENTES. LA ESCUCHA ACTIVA

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

1. Familia Profesional: COMERCIO Y MARKETING

Área Profesional: COMPRAVENTA

2. Denominación: INTERACCIÓN CON CLIENTES. LA ESCUCHA ACTIVA

3. Código: **COMT058PO**

4. Objetivo General: 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.

5. Número de participantes: Según normativa, el número máximo de participantes en modalidad presencial es de 30.

6. Duración:

Horas totales: 24

Modalidad: Presencial

Distribución de horas:

Presencial:..... 24

Teleformación:..... 0

7. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:

7.1 Espacio formativo:

AULA POLIVALENTE:

El aula contará con las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo de la acción formativa.

- Superficie: El aula deberá contar con un mínimo de 2m² por alumno.
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Acondicionamiento eléctrico de acuerdo a las Normas Electrotécnicas de Baja Tensión y otras normas de aplicación.
- Aseos y servicios higiénicos sanitarios en número adecuado.
- Condiciones higiénicas, acústicas y de habitabilidad y seguridad, exigidas por la legislación vigente.
- Adaptabilidad: en el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad dispondrá de las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.
- PRL: cumple con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

7.2 Equipamientos:

Se contará con todos los medios y materiales necesarios para el correcto desarrollo formativo.

- Pizarra.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Medios audiovisuales.
- Mesa y silla para formador/a.
- Mesas y sillas para alumnos/as.
- Hardware y Software necesarios para la impartición de la formación.
- Conexión a Internet.

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes. En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

8. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

9. Requisitos oficiales de los centros:

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación / autorización del centro por parte de otra administración competente.

10. CONTENIDOS FORMATIVOS:

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.