



CREAR VÍNCULOS CON MI CLIENTE

GUÍA DIDÁCTICA

10 HORAS

ÍNDICE

Objetivos	3
<input type="checkbox"/> Objetivo general	3
<input type="checkbox"/> Objetivos específicos	3
Contenidos	4
Metodología didáctica	5
Evaluación	6

Objetivos

□ **Objetivo general**

- Aprender a crear desde el primer momento vínculos con el cliente, estableciendo una relación especial entre los dos, para hacerle ver los beneficios y resultados de lo que compra, dándole lo que realmente quiere.

□ **Objetivos específicos**

- Mostrar a los participantes de la acción formativa las tres claves para comenzar a crear un vínculo de confianza con sus clientes.
- Proporcionar a los participantes herramientas para mejorar su preparación interna y mental para el encuentro con el cliente.
- Conocer las claves del lenguaje no verbal y su significado inconsciente e impacto en el cliente.
- Desarrollar una actitud empática con el cliente, que facilite el entendimiento de sus necesidades para su consiguiente satisfacción.
- Aprender a utilizar las herramientas de comunicación necesarias para hacerle ver al cliente que lo entendemos.
- Preparar a nuestro cliente a estar más receptivo para la información de nuestros productos o servicios.
- Aprender el equilibrio entre el vínculo íntimo con el cliente y el profesional.

Contenidos

CREAR VÍNCULOS CON MI CLIENTE	Tiempo estimado de dedicación
Preparándome para la entrevista con mi cliente.	20 minutos
El primer encuentro con mi cliente.	20 minutos
La empatía. Ayudando a mi cliente a conocer sus necesidades.	20 minutos
Cuaderno de actividades	9 horas
Tiempo total	10 horas

Metodología didáctica

Esta acción formativa basada en videopíldoras, es un tipo de enseñanza que responde a necesidades de aprendizaje concretas durante un período corto de tiempo. Enfocada en el saber hacer.

Se transmite un contenido clave de forma rápida y eficaz, que favorece la motivación del alumnado.

Cada una de las videopíldoras trabaja un aprendizaje exclusivo, de forma que no dependa una de la otra, sino que trabajen conceptos independientes.

Cada videopíldora precisa ser visualizada al menos 3 veces para un aprendizaje óptimo.

Finalmente, se llevará a cabo la evaluación del alumnado mediante varias actividades de evaluación. Estas actividades de evaluación cumplen con las siguientes características:

- **Contextualizada.** Parten de un contexto profesional, común y concreto, que sitúe al alumnado en una problemática fácilmente extrapolable al entorno laboral.
- **Práctica.** El objetivo de la actividad va más allá de la reproducción fiel del contenido. A partir de un enunciado debidamente contextualizado el alumnado debe ser capaz de responder al mismo poniendo en práctica los contenidos visualizados, teniendo que reflexionar y elaborar la respuesta, evidenciando así la correcta asimilación de contenidos de las videopíldoras.

En esta acción formativa, llamada crear vínculos con mi cliente, nos centraremos en una metodología basada en la observación, el descubrimiento y la reflexión. Además, contamos con un *cuaderno de actividades*, en el que encontrarás éstas mismas con sus tareas individuales. Estas tareas pueden ser de auto-observación, registro, reflexiones dirigidas o conclusiones.

Evaluación

La evaluación del alumnado se realizará en base a:

Requisitos mínimos para la superación del curso:

- Trabajar al menos el 75% de los contenidos de la acción formativa durante el periodo lectivo, aunque para un correcto aprendizaje de los contenidos, es recomendable visualizar el 100% de los mismos.
- Realizar las actividades propuestas.