

**NOTA INFORMATIVA****CURSO: INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LA VENTA: DESARROLLO DE HABILIDADES PARA UNA VENTA EMOCIONAL.****OBJETIVOS:**

- Conocer los diferentes tipos de inteligencias.
- Conocer las habilidades intrapersonales y su papel en la atención al cliente.
- Elaborar un autoanálisis y un Plan de Acción Personal para la aplicación de técnicas de mejora.
- Conocer las habilidades interpersonales y su papel en la atención al cliente.
- Elaborar un autoanálisis y un Plan de Acción Personal para la aplicación de técnicas de mejora.

**FECHAS:** Del 13 al 21 de marzo del 2017.

**HORARIO:** 14:30h a 16:30h. (12 HORAS) De lunes a jueves y lunes y martes de la semana siguiente.

**LUGAR:** Sala Multiusos

**PRECIO:** GRATUITO

**DIRIGIDO A:** Preferentemente a autónomos/as, aunque también habrá plazas para personas emprendedoras y desempleadas.

**ORGANIZADO POR:** La Agencia de Desarrollo Local en colaboración con APILL y la Oficina Técnica de Comercio e impartido por Fondo Formación Euskadi

**INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:** Del 01 de julio del 2016 al 06 de marzo del 2017

- En la Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Llodio:  
- Teléfono: 944034985



- E-mail: [comercio@laudio.eus](mailto:comercio@laudio.eus)

**PROGRAMA:****Taller Experiencial 1.****Desarrollo de la Inteligencia Emocional Intrapersonal en la Atención al Cliente.**

1. Las inteligencias: la capacidad de pensar y de sentir.
2. Las emociones: sus características.
3. La autoestima.
4. Empatía y saber escuchar.
5. Autocontrol y regulación emocional.
6. Automotivación: fuentes de automotivación.
7. Responsabilidad, compromiso/implicación.
8. Análisis de casos personalizados y estrategias de afrontamiento.
9. Puesta en práctica: Autodiagnóstico y Plan de acción de Desarrollo Persona.

**Taller Experiencial 2.****Desarrollo de la Inteligencia Emocional Interpersonal en la Atención al Cliente.**

1. Trabajando nuestra comunicación:
  - Tipos de comunicación en la atención al cliente:
    - Comunicación oral.
    - Comunicación no verbal.
    - Comunicación escrita.
    - Comunicación telefónica
  - Pautas para una comunicación emocionalmente inteligente y eficaz con el cliente.
  - Comportamientos favorecedores/obstaculizadores de una comunicación efectiva.
  - Entrenamiento en asertividad.
  - Atención a quejas y reclamaciones.
  - Situaciones tipo en comunicación y cómo afrontarlas: así sí / así no.
2. Tipos de clientes y sus comportamientos.
3. Análisis de casos personalizados y estrategias de afrontamiento.
4. Puesta en práctica: plan de acción de Desarrollo Relacional.



## NOTA INFORMATIVA

### **IKASTAROA: SALMENTARA APLIKATUTAKO ADIMEN EMOZIONALA. SALMENTA EMOZIONALERAKO TREBEZIAK ETA GAITASUNAK GARATZEA.**



#### **HELBURUAK:**

- Inteligentzia mota desberdinak ezagutzea.
- Ezagutzea pertsona barruko trebeziak eta bezeroen arretan duten garrantzia.
- Prestatzea autoanalisi bat eta ekintza plan pertsonal bat hobekuntza teknikak aplikatzeko.
- Ezagutzea pertsona arteko trebeziak eta bezeroen arretan duten papera.
- Prestatzea autoanalisi bat eta ekintza plan pertsonal bat hobekuntza teknikak aplikatzeko.

**EGUNAK:** 2017ko martxoaren 13tik 21era.

**ORDUAK:** 14:30 - 16:30 (12 ordu). Lehenengo astean astelehenetik ostegunera eta hurrengo astean astelehenean eta asteartean.

**LEKUA:** Laudioko Udaletxeko erabilera anitzeko aretoa.

**PREZIOA:** DOAN.

**NORENTZAT:** Lehentasuna izango dute autonomoek, baina pertsona ekintzaile eta langabeek ere lekua izango dute.

**ANTOLATZAILEA:** Tokiko Garapen Agentzia, LITerekin eta Merkataritza Bulego Teknikoarekin elkarlanean. Euskadi Prestakuntza Funtseko irakasleak.

**INFORMAZIOA ETA IZEN-EMATEAK:** 2016ko uztailaren 1etik 2017ko martxoaren 6ra.

- Laudio Udala. Tokiko Garapen Agentzia:



- Telefonoa: 944034985
- Helbide elektronikoa: [comercio@laudio.eus](mailto:comercio@laudio.eus)

**EGITARAUA:**

Esperientzia bidezko 1. tailerra:

Pertsona barruko inteligentzia emozionala garatzea bezeroen arretan aplikatzeko.

1. Inteligentziak: pentsatu eta sentitzeko gaitasuna.
2. Emozioak: ezaugarriak.
3. Autoestimua.
4. Enpatia eta entzuten jakitea.
5. Autokontrola eta erregulazio emozionala.
6. Automotibazioa automotibazio iturriak.
7. Erantzukizuna, konpromisoa/inplikazioa.
8. Kasu pertsonalizatuak aztertzea eta aurre egiteko estrategiak.
9. Praktikan jartzea: autodiagnostikoa eta pertsona garatzeko ekintza plana.

Esperientzia bidezko 2. tailerra:

Pertsona arteko inteligentzia emozionala garatzea bezeroen arretan aplikatzeko.

1. Komunikazioa lantzen:
  - Bezeroen arretan aplikatzeko komunikazio motak:
    - Ahozko komunikazioa.
    - Hitzez besteko komunikazioa.
    - Idatzizko komunikazioa.
    - Telefono bidezko komunikazioa.
  - Bezeroarekiko komunikazioa emozionalki inteligentea eta eraginkorra izateko jarraibideak.
  - Komunikazio eraginkorra bultzatzen/eragozten duten faktoreak.
  - Aseritibitatean entrenatzea.
  - Kexak eta erreklamazioak kudeatzea.
  - Komunikazio-egoera tipikoak eta nola heldu: honela bai / honela ez.
2. Bezero motak eta euren jokabideak.
3. Kasu pertsonalizatuak aztertzea eta aurre egiteko estrategiak.
4. Praktikan jartzea: harremanak garatzeko ekintza plana.