

**Laudio**

GARAPEN AGENTZIA  
Garapen  
Tlf.: 94 403 4980 / Fax.: 94 403 4983



**Llodio**

AGENCIA DE DESARROLLO  
Desarrollo  
garapenagentzia@laudio.eus

Arza -Irukurutzeta  
01400 Laudio / Llodio (Araba / Álava)  
[www.laudio.eus](http://www.laudio.eus)  
[www.garapenagentzia.eus](http://www.garapenagentzia.eus)

## INFORMAZIO OHARRA

### IKASTAROA: EROSKETA-ESPERIENTZIA BOROBILAK LORTZEKO GAKOAK



## Compras Redondas

**La mejor elección para tus compras:**

**Precio, Producto, Seguridad, Satisfacción**

#### HELBURUAK:

- Modu praktikoan ezagutzea nola funtzionatzen duen giza burmuinak salerosketei dagokienez.
- Bezeroarekiko enpatia-gaitasuna garatzea eta erosketarako *rapport* egokia sortzea.
- Erosketetarako eta bezeroak fideltzeko tresnen eta estrategien plan banakatua prestatzea.

**EGUNAK:** 2018ko martxoaren 5etik 15era (astelehenetik ostegunera).

**ORDUTEGIA:** 14:30etatik 16:30etara. (16 ORDU).

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

**PREZIOA:** DOAN.

**IRAKASLEA:** Euskadi Prestakuntza Funtsa.

**NORENTZAT:** Lehentasuna izango dute autonomoek, baina pertsona ekintzaile eta langabeek ere lekua izango dute. (12 LEKU)

Izena emateko epea irekita dago jada, goizeko 8:00etatik arratsaldeko 14:00etara. Lekuak izen-emateen hurrenkera berean emango dira, zorrozki.

#### INFORMAZIOA ETA IZEN-EMATEAK:

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

**EGITARAUA:****• Burmuinaren hemisferioak eta adimenak bezeroen arretan**

1. Nola funtzionatzen du burmuinak erosketa-esperientzia baten aurrean?
2. Nola funtzionatzen du burmuinak bezeroei arreta ematean?
3. Adimen anizkoitzak eta bezeroen arretako esperientziak.
  - a. Adimen linguistikoa.
  - b. Adimen musikala.
  - c. Adimen logiko matematikoa.
  - d. Adimen espaziala.
  - e. Gorputz adimena edo adimen kinestesikoa.
  - f. Pertsona barruko adimena.
  - g. Pertsona arteko adimena.
  - h. Adimen naturalista.

**• Adimen emozionala eta erosketa-esperientzia**

1. Adimen emozionala eta bezeroentzako arreta.
  - a. Itxaropenak eta emaoizoak salerosketa-prozesuan.
  - b. Salmenta-prozesuaren aurreko, bitarteko eta ondorengo emozioak.
2. Bezeroen arretari aplikatutako gaitasun emozionalak.
  - a. Kontzientzia emozionala.
    - Autokontzientzia emozionaleko dinamika garapen profesionalerako.
  - b. Doitze emozionala.
    - Norbere emozioak eta bezeroenak doitzeko estrategiak.
  - c. Autonomia emozionala.
    - Samenta-helburuekin bat datozen emozioan eragiteko ideiak.
  - d. Gaitasun soziala: bezeroen arretarako gaitasun sozialak garatzea.
    - Ekintza eta arreta enpatikoa.
    - Entzute aktiboa.
    - Komunikazio eraginkorra: erosketa borobilarekiko koherentea den hitzezko komunikazioa eta hitzez bestekoa.
    - Asertibitatea.
  - e. Bizitza- eta ongizate-trebeziak: salmenta eta fideltzea sustatzeko ohiturak.

**• 3, 2, 1 eta aurrera: Ikasitakoa praktikan ipintzea banako proiektu baten bidez**

Banakako proiektuen bidez, ikasitako teknika eta estrategiak aplikatzea; dinamika praktikoak eta bizipen bidezko dinamikak.

**NOTA INFORMATIVA****CURSO: CLAVES PARA LOGRAR EXPERIENCIAS DE COMPRA “REDONDA”****Compras Redondas****La mejor elección para tus compras:****Precio, Producto, Seguridad, Satisfacción****OBJETIVOS:**

- Conocer, de forma práctica, cómo funciona el cerebro humano en relación a la compra/venta.
- Desarrollar la capacidad de empatía con el cliente y generar un rapport adecuado para la compra
- Elaborar un plan individualizado de herramientas y estrategias en la compra y fidelización del cliente

**FECHAS:** Del 05 al 15 de marzo de 2018 (de lunes a jueves)**HORARIO:** 14:30h a 16:30h. (16 HORAS).**LUGAR:** Sala Multiusos del Ayuntamiento de Llodio**PRECIO:** GRATUITO**IMPARTIDO POR:** Fondo Formación Euskadi**DIRIGIDO A:** Preferentemente a autónomos/as, aunque podrán apuntarse también personas emprendedoras y desempleadas. (12 PLAZAS)

El plazo de inscripción ya está abierto en horario de 8:00 a 14:00 la mañana. Las plazas se completarán por riguroso orden de inscripción

**INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:**

- En la Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Llodio:
  - Teléfono: 944034985
  - E-mail: [comercio@laudio.eus](mailto:comercio@laudio.eus)

**PROGRAMA:****• Hemisferios cerebrales e Inteligencias en la atención al cliente.**

4. ¿Cómo funciona nuestro cerebro ante una experiencia de compra?
5. ¿Cómo funciona nuestro cerebro en la atención al cliente?
6. Inteligencias Múltiples y experiencias en la atención al cliente.
  - a. Inteligencia lingüística
  - b. Inteligencia musical
  - c. Inteligencia lógica matemática
  - d. Inteligencia espacial
  - e. Inteligencia corporal – kinestésica
  - f. Inteligencia intrapersonal
  - g. Inteligencia interpersonal
  - h. Inteligencia naturalista

**• Inteligencia emocional y experiencia de compra**

3. Inteligencia Emocional & Atención al cliente.
  - c. Expectativas y emociones en el proceso de venta/compra.
  - d. Emociones antes, durante y después del proceso de venta.
4. Competencias emocionales aplicadas a la atención al cliente.
  - f. Conciencia Emocional
    - Dinámica de autoconciencia emocional para el desarrollo profesional.
  - g. Regulación Emocional
    - Estrategias de regulación de las emociones propias y del cliente.
  - h. Autonomía Emocional
    - Ideas para la generación de emociones afines al objetivo de venta.
  - i. Competencia Social; desarrollo de habilidades sociales en la atención al cliente.
    - Acción y Atención empática
    - Escucha Activa
    - Comunicación Eficaz; comunicación verbal y no verbal coherente con una experiencia de compra “redonda”.
    - Asertividad
  - j. Habilidades de Vida y Bienestar; generación de hábitos que promuevan la venta y fidelización.

**• 3, 2, 1 y Acción: Puesta en práctica de lo aprendido en un proyecto individual**

Realización de un proyecto individual en el que se apliquen técnicas y estrategias aprendidas; dinámicas prácticas y vivenciales.