

## Programa de formación sobre "Enfoque en las necesidades del cliente"

<p><b>Título del módulo / taller</b></p>	<p>Enfoque en las necesidades del cliente</p> <p>El módulo se desarrollará en estrecha colaboración con las principales empresas comerciales nacionales y las principales empresas de ventas internacionales.</p>
<p><b>Los resultados del aprendizaje</b></p> <p>Indique los conocimientos (hechos, principios, teorías y prácticas que caracterizan la formación) y las destrezas (capacidad para aplicar dichos conocimientos) que se espera que el alumno adquiera al finalizar el curso. Expresan cómo los estudiantes podrán emplear el material, tanto en el contexto de la clase como de manera más amplia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conocimiento sobre la estructura de la conversación.</li> <li>● Conocimiento sobre los desafíos en la conversación.</li> <li>● Habilidades mejoradas de escucha y negociación.</li> <li>● Habilidades mejoradas para liderar conversaciones</li> <li>● Capacidad para interpretar información.</li> <li>● Capacidad para finalizar la conversación con el resultado adecuado.</li> <li>● Capacidad para comunicar, aclarar y presentar los resultados de la conversación.</li> <li>● Capacidad para aplicar sus nuevas habilidades de forma activa en el entorno laboral.</li> </ul>
<p><b>Contenido y objetivos del curso</b></p> <p>Breve descripción del contenido del curso, qué habilidades se capacitarán y los principales temas cubiertos que permitirán a los estudiantes alcanzar los resultados de aprendizaje esperados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comprensión del producto / servicio.</li> <li>● Comprensión de los principales grupos de clientes y necesidades.</li> <li>● Organizar / liderar una conversación</li> <li>● Identificar y prevenir los principales riesgos de la negociación.</li> <li>● Identificar los tipos de personalidad de los clientes.</li> <li>● Analizar los comentarios de los clientes.</li> </ul>

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Representar los resultados de la conversación.</li> <li>● Seguimiento</li> </ul>
<p><b>Metodología</b> Precisar cuál es el método de enseñanza (taller con parte teórica y ejercicios, juegos de rol, juegos, simulaciones, cuestionarios...) y cómo las actividades formativas propuestas responden a los objetivos de aprendizaje. Indique si se utilizará algún software o aplicaciones específicos.</p>	<p>Enfoque de “aprender haciendo”, basado en ejemplos de la vida real.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Video inspirador</li> <li>● Parte teórica</li> <li>● Estudios de casos de la vida real</li> <li>● Juegos de roles</li> <li>● Reflexión sobre lo que se llevan</li> </ul>
<p><b>Bibliografía</b> Indique una breve bibliografía con textos de referencia, diapositivas, herramientas, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Inga Jona Jonsdottir, Krístrun Frídríksdóttir (2019) Is it that forgotten dimension in managerial communication?; International Journal of Listening;</li> <li>● Brandy Haleya, Seongkum Heob, Patricia Wrightb, Claudia Baroneb, Mallikarjuna Rao, Rettigantic Michael Andersc (2017);</li> <li>● Relationships among active listening, self-awareness, empathy, and patient-centered care in associate and baccalaureate degree nursing students; Nursing Plus Open;</li> <li>● Camilleri, M. A. (2018). Understanding Customer Needs and Wants. In TravelMarketing, Tourism Economics and the Airline Product (Chapter 2, pp. 29-50). Cham,Switzerland: Springer Nature”,</li> </ul>

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

	<ul style="list-style-type: none"><li>● Rajiv Kumar and Vidyanand Jha (2017), Traits of Leaders and Active Listening: A Theory; ig-global.com;</li><li>● “Southwestern Advantage” Sales materials;</li><li>● “Cognizant” Core values and code of Ethics;</li><li>● BA 234- Business Communications, Paulina Griffith</li><li>● Basic values and ethics of public administration.</li><li>● <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ZN1Tw8XM1LY">https://www.youtube.com/watch?v=ZN1Tw8XM1LY</a></li><li>● <a href="https://www.mural.co/">https://www.mural.co/</a></li></ul>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.