

Programa de Capacitación



Seminario	Aprendiendo a Escuchar al Cliente
Duración:	5 horas
Modalidad:	Presencial o virtual
Enfoque:	Práctico, intensivo y centrado en el desarrollo de la escucha activa

Objetivo del seminario

Desarrollar en los participantes la habilidad de escucha activa como herramienta central del proceso de venta, permitiéndoles identificar con precisión las necesidades reales del cliente y convertirse en solucionadores de problemas, no solo en presentadores de producto.

¿A quién va dirigido?

Este workshop está dirigido a vendedores, asesores comerciales y personal de atención al cliente que necesita mejorar su capacidad de indagación, diagnóstico de necesidades y manejo de clientes difíciles.

Contenido del seminario

Módulo	Contenido práctico
1. El Problema	Diagnóstico del vendedor que habla en exceso y no escucha; síntomas y costo comercial de no escuchar al cliente.
2. Fundamentos	Qué es la escucha activa, la ciencia detrás de ella y las señales verbales y no verbales del cliente.
3. Técnicas Avanzadas	Las 10 técnicas de escucha activa, preguntas abiertas, lenguaje corporal y la técnica del eco.
4. Superando Obstáculos	Eliminación de barreras para escuchar, balance entre escuchar y hablar, manejo de clientes difíciles.
5. Práctica Intensiva	Ejercicios de inflexión, role-playing, análisis de casos y banco de objeciones.
6. Implementación	Checklist pre-venta, protocolo durante la venta, documentación post-venta y plan de acción a 30 días.

Programa de Capacitación



Metodología

Seminario de 5 horas con diagnóstico personal, ejercicios interactivos, role-playing y análisis de casos reales, aplicados de inmediato al puesto de trabajo.

Resultados esperados

- Identificar los hábitos que limitan su capacidad de escucha durante la venta.
- Aplicar técnicas de escucha activa y preguntas abiertas para descubrir necesidades reales.
- Leer el lenguaje verbal y no verbal del cliente con mayor precisión.
- Manejar con mayor seguridad a clientes difíciles y situaciones de tensión.
- Implementar un protocolo de escucha en cada etapa de la venta, con un plan de acción a 30 días.

Para obtener más información sobre cómo adquirir este seminario para su equipo comercial o solicitar el programa completo de Vendedores 4 x 4, escríbanos a ventas@asedesto.com o contáctenos por WhatsApp al 5598-3990.

