

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



Actuaciones Divulgativas sobre  
Técnicas de Venta y Experiencias de  
Compra

**Creando confianza en el  
cliente: algunos aspectos  
psicológicos sencillos.**  
*¡Mentir no es buena estrategia y no  
mentir tampoco es suficiente!*

8 de julio de 2021



UNIÓN EUROPEA



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, COMERCIO  
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE COMERCIO

**Cámara**  
de Comercio de España

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

**Objetivo:**

Entender cómo crear la confianza necesaria para una relación duradera y rentable con tus clientes.

**Dirigido a:**

Autónomos/as o microempresas, pequeñas o medianas empresas, del sector comercial minorista y emprendedores/as que tengan previsto desarrollar su actividad en este ámbito.

**Plazas:**

30.

**Precio:**

Gratuito.

**Lugar de celebración:**

Aula Virtual de la Cámara de Comercio de Cantabria, Plaza Velarde 5 de Santander.

**Fecha:**

8 de julio de 2021.

**Horario:**

De 14.00 a 16.00 h.

**Profesorado:**

D. Simon Gardner.

**Programa:**

1. Discutir y definir la diferencia entre empatía y simpatía.
  - Puesta en común – asertividad.
2. ¿Te gusta escuchar a tu cliente decirte 'NO'?
  - Pregunta 'trampa'.
  - Hacer que su 'NO' funcione a nuestro favor.
  - Exposición y ejemplos del formador.
3. Escucha activa.
  - ¿Qué es la escucha activa, cómo se práctica y por qué es positiva?
4. La persuasión – es buena cuando funciona, pero...
  - Ejemplo exitoso de persuasión y ejemplo negativo de persuasión.
5. La importancia de preguntar y la importancia de la pausa y el silencio.
  - ¿Cuándo utilizamos preguntas abiertas?
  - Y ¿cuándo utilizamos preguntas cerradas?
  - ¿Tienen todas las preguntas el mismo valor? ¿Cuáles son las preguntas 'buenas'?

**Información e inscripciones:**

[www.camaracantabria.com](http://www.camaracantabria.com)

942 318 314



**Plazo de inscripción:**

Hasta el 7 de julio de 2021.



UNIÓN EUROPEA

