

# ESQUEMA

## Interacción con clientes. La escucha activa

- Introducción
- Autodiagnóstico. Mi punto de partida en la escucha
- Entrenando habilidades y sentidos
  - Bases de la comunicación
- Nuestro método de escucha
  - Planes de acción
  - Herramientas de escucha activa
- Dinámicas
  - Las dinámicas de grupo
  - Dinámica "Los componentes de la escucha"
  - Dinámica "El espejo"
  - Dinámica "El inventario"