ORDUNA e-Learning

miradas

# CURSO AVANZADO "FOCUS EN EL CLIENTE OPTOMÉTRICO DEL SIGLO XXI"

WWW.ORDUNAELEARNING.COM

COMIENZO:27 DE MARZO DE 2023

636 757 251/ 608 746 747

udima
UNIVERSIDAD A DISTANCIA DE MADRID

La crisis provocada por la pandemia COVID-19 ha dado lugar a un nuevo escenario sin precedentes en los últimos 100 años. Este contexto de incertidumbre ha llevado a un nuevo modelo de relación entre las personas, las empresas y la sociedad, en nuestro caso, entre nuestras ópticas y nuestros pacientes/clientes. La situación actual obliga a nuestras ópticas a reinventarnos casi en tiempo real, adaptando el trabajo de cada día a un mundo inestable, cambiante que se enfrenta a un cambio de paradigma.

ORDUNA
e-Learning

# INTRODUCCIÓN

El Curso Avanzado "Focus en el Cliente Optométrico del Siglo XXI tiene una duración de 6 meses

## Descubre las claves para adaptarte al cliente del Siglo XXI

### Curso Avanzado Focus en el Cliente Optométrico del Siglo XXI

La crisis provocada por la pandemia COVID-19 ha dado lugar a un nuevo escenario sin precedentes en los últimos 100 años. Este contexto de incertidumbre ha llevado a un nuevo modelo de relación entre las personas, las empresas y la sociedad, en nuestro caso, entre nuestras ópticas y nuestros pacientes/clientes.

- ¿Tienes una estrategia para dar a cada cliente/paciente lo que necesita?
- ¿Sabes bien cómo ofrecer lo que cada cliente merece o podrías darle más?
- ¿Conoces las mejores herramientas para que tu óptica sea más rentable?.
- ¿Eres consciente de que el 43% de los clientes/pacientes consultan internet antes de acudir a una óptica o centro óptico?.
- ¿Sabes la importancia que tiene hoy la experiencia del cliente para tu óptica?

Esto es una milésima parte de lo que descubrirás y aprenderás en el Curso "Focus en el Cliente Optométrico del Siglo XXI".

**SOLO NECESITAS 15 MINUTOS A LA SEMANA**

ORDUNA
e-Learning

# CARACTERÍSTICAS DEL CURSO

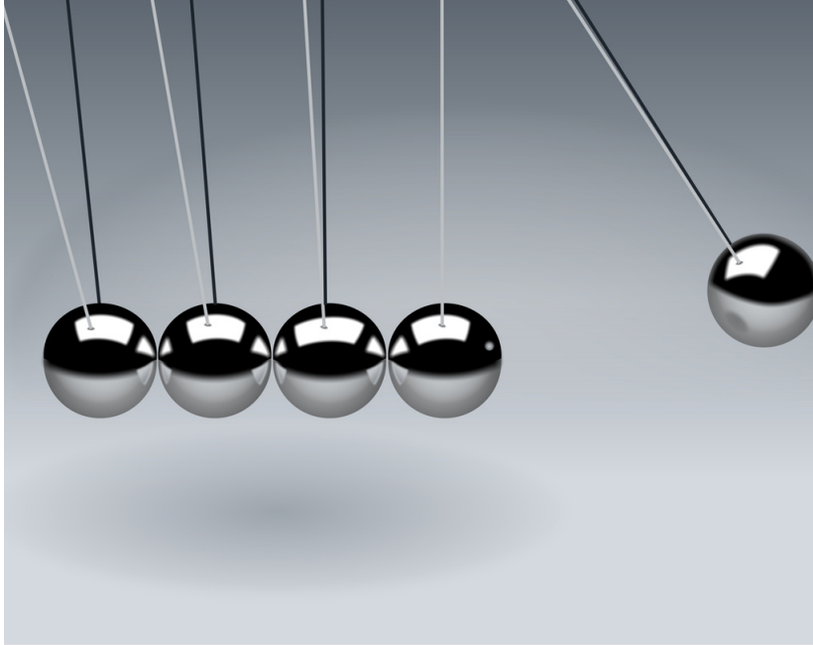
- El Curso Avanzado "Focus en el Cliente del Siglo XXI" está dirigido a ópticos-optometristas, optómetras y auxiliares de óptica que cubre las necesidades actuales del sector de la óptica en un mercado cambiante y lleno de incertidumbre.
- Se imparte en un formato disruptor de píldoras formativas de 15'. a través del Campus Virtual de Orduna e-Learning.
- El Curso está compuesto de 6 módulos de: 3 píldoras de 15' cada una y un resumen y ejercicio (Do it yourself) mensual
- Título Propio acreditado con **2 ECTs** a través de la Universidad a distancia de Madrid (UDIMA)

**UNA PÍLDORA FORMATIVA A LA SEMANA**
**6 MÓDULOS FORMATIVOS**
**CADA MÓDULO: 3 PÍLDORAS + 1 WEBINAR DE 1 HORA**
**PRECIO : 500€**

udima
UNIVERSIDAD A DISTANCIA DE MADRID

+34 636 757 251-608 746 747 | CONTACTO@ORDUNAELEARNING.COM
WWW.ORDUNAELEARNING.COM

ORDUNA
e-Learning



# TEMARIO DEL CURSO

- **MÓDULO 1: La Gestión de tu óptica basada en el cliente: Management.**
- 1. Nueva estrategia para poner al cliente en el centro: Optometric Customer Centric Estrategy.
- 2. Mejora la experiencia de tu cliente: Customer Experience.
- 3. Herramientas para mejorar la experiencia del cliente.
- 4. Resumen DIY.

- **MÓDULO 2: Conoce a tus clientes.**
- 1.Necesidades del cliente 5.0 tras la era Covid.
- 2.Un nuevo tipo de cliente: el Cliente Digital.
- 3.Tipos de clientes según su personalidad.
- 4. Resumen DIY.

- **MÓDULO 3: Cómo tratar a tus clientes.**
- 1.Cómo poner la atención en un cliente para dar un buen servicio.
- 2.El impacto de las emociones en la relación con un cliente.
- 3. Coaching comercial en las ópticas.
- 4.Resumen DIY.

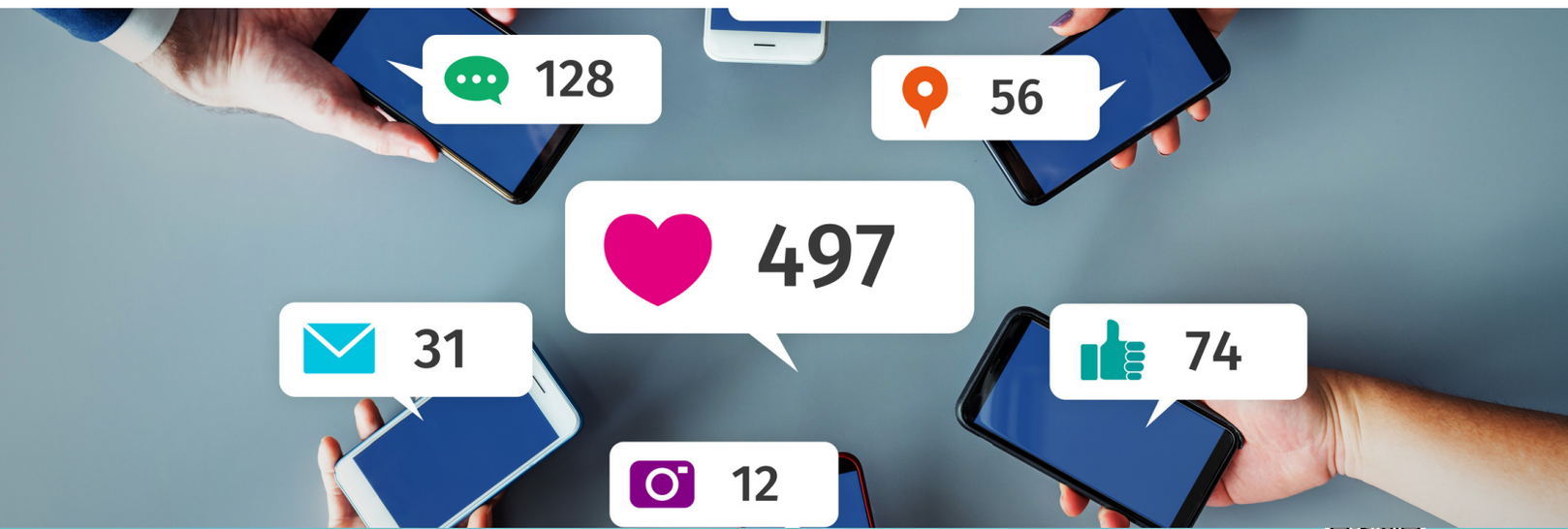
ORDUNA
e-Learning

# TEMARIO DEL CURSO

- **MÓDULO 4: 1,2,3…Capta más clientes!**
- 1. Funnel de ventas para la óptica.
- 2. Medios digitales y redes sociales para atraer clientes.
- 3. Medios tradicionales ganadores hoy.
- 4. Resumen DIY**.**

- **MÓDULO 5: Vende más y mejor en tu óptica.**
- 1. Protocolo de venta en una óptica 5.0.
- 2. Técnica de venta AIDDA.
- 3. Sin cierre no hay venta.
- 4. Resumen DIY.

- **MÓDULO 6: Fideliza a tu cliente en la óptica 5.0.**
- 1 El seguimiento del cliente: claves de su fidelización1.
- 2 Herramientas para fidelizar a nuestros clientes 5.0.
- 3.Datos: cómo usarlos para continuar la relación con nuestros clientes.
- 4. Resumen DIY.




+34 636 757 251-608 746 747 | CONTACTO@ORDUNAELEARNING.COM
WWW.ORDUNAELEARNING.COM

ORDUNA e-Learning

miradas

# PROFESORAS DEL CURSO

## Raquel Bonsfills García

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas con Posgrado en Alta Dirección Hotelera por la escuela suiza de Les Roches, pronto encamina su carrera profesional hacia el área de RRHH realizando el programa superior de Dirección de RRHH de Deusto. Más tarde da el salto al coaching personal, ejecutivo y corporativo cursando el Master en Coaching Constructivista, por ECC, Master Coaching Ejecutivo y Corporativo, con el Institute for Coaching Psychology y el Master de Coaching Sistémico de Equipos por Lider-haz-go.
Ha sido Jefe de Calidad y RRHH en hoteles de Sol Meliá y Coordinadora de Recursos Humanos de Tryp Hoteles Europa. Funda su primera empresa ICREHI (Instituto de crecimiento humano integral) y ejerce como orientadora laboral. Colabora con otras empresas como formadora tanto en presencial como en online y como consultora experta Recursos Humanos, en Dirección, Comunicación y Gestión de equipos.
Desde 2009 apuesta por el crecimiento personal y profesional, centrando su carrera en la consultoría y formación para empresas. En la actualidad, es CEO y socia fundadora de www.2miradas.es.

## Milagros García Arranz

Ingeniera que pronto reconduce sus pasos hacia la administración empresarial, siendo Master Business in English: International Trade, Business negociations & Marketing.
Más tarde da el salto a la Consultoría, Formación y Coaching Personal, Profesional, Grupal y Organizacional, con su Máster en Coaching Constructivista, por el European Coaching Center, el Master Coaching Ejecutivo y Corporativo, con el Institute for Coaching Psychology y el Máster en Coaching Sistémico de Equipos por Lider-haz-go.
Cuenta con 20 años de experiencia en dirección de compañías internacionales. Ha sido Key Accounts Retail Supervisor & European Account Manager en Levi Strauss & Co, Directora Comercial y de Marketing en Imes del Sureste, S.A., Coesur, S.L. (Grupo de empresas Industriales) en Dalet textil España S.L. (del grupo Sara Lee Corp) y en Lap Melanie España, S.A. (filial de Complices). Y también, Directora de Exportación en Vegaski SA, lo que la hace una gran especialista en el área comercial y de ventas.
Desde 2011 centra su carrera en la consultoría y formación para empresas. En la actualidad, es CEO y socia fundadora de www.2miradas.es.