

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 13 |
| PRIMERA PARTE: | |
| CONTEXTUALIZACIÓN DEL CONCEPTO: EMPATÍA COMERCIAL | 15 |
| Capítulo 1. | |
| Introducción a la “Inteligencia emocional comercial” | 17 |
| Capítulo 2. | |
| Introducción a la empatía comercial | 25 |
| Capítulo 3. | |
| Qué es y qué no es empatía comercial | 35 |
| Capítulo 4. | |
| Mitos sobre la empatía comercial | 43 |
| Capítulo 5. | |
| Beneficios de la empatía comercial | 49 |
| SEGUNDA PARTE: | |
| CÓMO REALIZAR Y EXPRESAR LA EMPATÍA COMERCIAL | 55 |
| Capítulo 6. | |
| Cómo expresar la empatía comercial | 57 |
| Capítulo 7. | |
| La comunicación no verbal de la empática comercial | 65 |
| Capítulo 8. | |
| La escucha empática: máximo nivel de escucha | 77 |
| Capítulo 9. | |
| Siete pautas fundamentales para expresar la empatía comercial | 87 |

| | |
|--|------------|
| Capítulo 10. | |
| Otras técnicas para potenciar la empatía comercial | 97 |
| Capítulo 11. | |
| Elementos que ayudan a una buena persuasión comercial | 113 |
| Capítulo 12. | |
| Las 10 frases para que se te abran las puertas | 123 |
| | |
| TERCERA PARTE: | |
| TESTS Y EJERCICIOS DE LA EMPATÍA COMERCIAL | 131 |
| Capítulo 13. | |
| Medición científica de la empatía. Tests y ejercicios | 133 |
| | |
| Tests: | |
| | |
| Test 1: Sobre empatía en general | 137 |
| Test 2: Mi capacidad de escucha | 139 |
| Test 3: Inventario de asertividad | 142 |
| | |
| Ejercicios: | |
| | |
| Ejercicio 1: ¿Eres empático o simpático? | 147 |
| Ejercicio 2: ¿Cómo me siento cuando...? | 147 |
| Ejercicio 3: Para ser consciente de la cnv del cliente | 148 |
| Ejercicio 4: ¿Aprovecho plenamente la empatía? | 149 |
| Ejercicio 5: Ponerse en el lugar del cliente | 150 |
| Ejercicio 6: Para mejorar tu empatía | 150 |
| Ejercicio 7: Escucha empática | 154 |
| Ejercicio 8: El perfil personal de escucha | 155 |
| EPÍLOGO | 157 |
| | |
| ANEXO: | |
| POESÍA PARA UNA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMERCIAL .. | 161 |
| | |
| BIBLIOGRAFÍA | 175 |