

**MAIATZA / MAYO /**

7-9/	FAM Trip LGTBI+
14/	AEBetako merkatuari buruzko online jardunaldia: Magí Castelltort / Jornada formativa online sobre el mercado estadounidense: Magí Castelltort
22-23/	Press Trip: Sebastian Heuser - Artículo para la revista gastronómica alemana FIRE & FOOD (/ Press Trip: Sebastian Heuser - FIRE & FOOD Alemaniako aldizkari gastronomikorako erreportajea
22/	Masterclass: Inteligencia Emocional Aplicada a la Venta con Maite Mateo / (S2 Introducción a la Inteligencia Emocional) Masterclass: Salmentari Aplikatutako Adimen Emozionala Maite Mateorekin / (S1 Adimen Emozionalaren Sarrera)

14/

JORNADA FORMATIVA ONLINE SOBRE EL MERCADO ESTADOUNIDENSE



AEB-ETATIK DATORREN BIDAIA ERAKARTZEKO ETA FIDELITZATZEKO GAKOAK

CLAVES PARA LA CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL VIAJERO PROCEDENTE DE EE.UU

Magí Castelltort Callamunt, New Yorkeko OETko
(Espainiako Turismo Bulegoak) zuzendaria

Magí Castelltort Callamunt, Director de la OET (Oficina Española
de Turismo) de Nueva York

- ☒ Data: Maiatzak 14
- ☒ Ordua: 17:00etan (UTC+01:00) Madrid
- ☒ Formatua: online

- ☒ Fecha: 14 de mayo
- ☒ Hora: 17:00 horas (UTC+01:00) Madrid
- ☒ Formato: online

Saio honen helburu nagusia merkatu
estatubatuarraren ezaugarri eta berezitasunetan

El objetivo principal de esta sesión es profundizar en las
características y particularidades del mercado

	sakontzea da, turista-profil hori erakartzeko funtsezko informazioa eta estrategia eraginkorrak eskainiz. Prestakuntza horren bidez, parte-hartzaileek zuzenean ezagutu ahal izango dituzte Estatu Batuetatik datorren bidaiaria erakartzea eta fidelizatzea erraztuko duten alderdi garrantzitsuenak.	estadounidense, proporcionando información clave y estrategias efectivas para atraer a este perfil de turista. A través de esta formación, las y los participantes podrán conocer de primera mano los aspectos más relevantes que facilitarán la captación y fidelización del viajero procedente de Estados Unidos.
--	---	--

23/



PRESTAKUNTZA-PROGRAMA: SALMENTARI APLIKATUTAKO ADIMEN EMOZIONALA

Saltzea ez da produktu edo zerbitzu bat eskaintzea bakarrik; pertsonekin konektatzea, haien beharrak ulertzea eta konfiantza sortzea ere bada. Hemen du garrantzia adimen emozionalak. Saltzaile on batek ez du bere eskaintza bakarrik ezagutzen, baizik eta bezeroen emozioak irakurtzen, egoerara egokitzen eta enpatiaz erantzuten daki.

☒ Arrakastaren gakoa: Norbere burua ezagutzea eta emozioak kudeatzea funtsezkoa da negozioazio konplexuetan lasaitasuna mantentzeko. Era berean, enpatia eta gizarte-trebetasunek harreman iraunkorrak sortzen laguntzen dute.

PROGRAMA FORMATIVO: INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LA VENTA

Vender no es solo ofrecer un producto o servicio; es conectar con las personas, entender sus necesidades y generar confianza. Aquí es donde la inteligencia emocional marca la diferencia. Un buen vendedor no solo conoce su oferta, sino que sabe leer las emociones de su cliente, adaptarse a ellas y responder de manera empática.

☒ Clave del éxito: La autoconciencia y la gestión emocional permiten mantener la calma en negociaciones complejas, mientras que la empatía y las habilidades sociales ayudan a cerrar ventas con relaciones duraderas.

Emozioak kudeatzen ikasteak transakzio bat esperientzia atsegin bihurtzen du eta bezeroaren leialtasuna indartzen du. Salmentan adimen emozionala ez da soilik abantaila bat; hobeto saltzeko eta benetako konexioak sortzeko giltza da.

Formato: presentziala.

Ordutegia: 9:30-12:30

Aforoa mugatua: 20 pertsona.

Lekua: Kirol Etxea, Anoeta Pasealekua 5, 20014 Donostia.

Hizkuntza: gaztelania.

PROGRAMA

☒ **Apirilak 11**– Adimen Emozionalaren Sarrera:

Ongizatearen eskumenak

Ongizatea ardatz duen saioa da, bost arlo landuz: emozio positiboak, konpromisoa, kalitatezko harremanak, helburua eta lorpena, guztiak salmentara bideratuta.

Modulu honetan, lau bideratzaile emozional landuko dira: baikortasuna, umorea, erresilientzia eta sormena (Dr. Seligmanen PERMA eredua).

20 minutuko bideo bat aurkeztuko da, inspirazio gisa balioko diguna erraztaileek aplikatzeko.

☒ **Maiatzak 22** – Auto-motibazioa

Motibazioa mantentzeko eta gure arreta helburuetan jartzeko modua landuko dugu, oztopoetan beharrean. Esperientziak

Aprender a gestionar emociones, tanto propias como ajenas, convierte una transacción en una experiencia satisfactoria y fideliza al cliente. La inteligencia emocional en ventas no es solo una ventaja; es la clave para vender mejor y crear conexiones reales.

Formato: presencial .

Horario: 9:30-12:30

Aforo limitado: 20 personas.

Lugar: Kirol Etxea, P.º de Anoeta, 5, 20014 Donostia

Idioma: castellano

PROGRAMA

☒ **11 de abril** – Introducción a la Inteligencia Emocional:

Competencias del Bienestar

Se trata de una sesión que pone el foco en el bienestar , trabajando cinco áreas: emociones positivas, compromiso, relaciones de calidad, propósito y logro orientado todo ello a la venta.

En este módulo, se trabajarán cuatro facilitadores emocionales: optimismo, humor, resiliencia y creatividad (Modelo PERMA del Dr. Seligman).

Introducción de un vídeo de 20 minutos que nos servirá como inspiración para la aplicación de los facilitadores.

☒ **22 de mayo** – Automotivación

	eta ondorioak partekatuz garatuko da, material audiovisualarekin lagunduta. ☒ Urriak 23 – Emozioen Kudeaketa Saioan besteen eta gure emozioak ezagutzea landuko dugu, modu eraginkorragoan komunikatzeko eta gatazkak hobeto konpontzeko. Halaber, gure harreman-sarean konfiantza irabazteko eta sortzeko modua ere lantuko dugu: lankideak, hornitzaileak, bezeroak... Aurreko saioan bezala, esperientziak eta ondorioak partekatuz garatuko da, material audiovisualarekin lagunduta. ☒ Azaroak 20 – Gizarte Trebetasunak I. Saio honek asertibitatea, komunikazio verbala eta komunikazio ez-verbala izango ditu ardatz. Hizkuntzaren eragina eta feedback eraikitzailea landuko ditugu. Horretarako, Role Play jardueren bidez praktikatuko dugu. ☒ Abenduak 17 – Gizarte Trebetasunak II Saio honek asertibitatea, komunikazio verbala eta komunikazio ez-verbala izango ditu ardatz. Hizkuntzaren eragina eta feedback eraikitzailea landuko ditugu. Horretarako, Role Play jardueren bidez praktikatuko dugu. Oharra: Programa osoko saioetara joatea gomendagarria da, baina ez derrigorrezkoa. Gizarte trebetasunen moduluei dagokienez, bi saioetara joatea derrigorrezkoa da.	Trabajaremos fórmulas para mantener la motivación y enfocar nuestra atención en las metas, en vez de en los obstáculos. Se desarrollará compartiendo vivencias y conclusiones con material audiovisual de apoyo. ☒ 23 de octubre – La Gestión Emocional La sesión hará hincapié en reconocer las emociones en los demás y en nosotros mismos, con el fin de comunicarnos de forma más eficiente y poder resolver mejor los conflictos. También trabajaremos la forma de ganar y generar confianza en nuestra red de contactos: colaboradores, proveedores, clientes.. Al igual que durante la anterior sesión, se desarrollará compartiendo vivencias y conclusiones, con material audiovisual de apoyo. ☒ 20 de noviembre – Habilidades Sociales I Esta sesión girará en torno a la asertividad, la comunicación verbal y la comunicación no verbal. El impacto del lenguaje y el feedback constructivo. Trabajaremos sobre ello, con actividades de Role Play. ☒ 17 de Diciembre – Habilidades Sociales II En esta segunda sesión, haremos hincapié en la empatía, la escucha activa y la resolución de conflictos. Al igual que en el módulo anterior, trabajaremos con actividades de Role Play.
--	---	---

		[Izena eman]	Nota: La asistencia a todas las sesiones del programa es conveniente, no es obligatoria. La asistencia a los módulos de habilidades sociales , es obligatoria para las dos partes. [Apúntate]
--	--	--------------------------------	--

HUB

