



NATURSAIS
— ACADEMY —

Formación Profesional Especializada

CURSO PROFESIONAL DE
REFLEXOLOGÍA

Método Profesional Natursais®



✦ MÓDULO 7 ✦

ATENCIÓN AL CLIENTE Y DESARROLLO PROFESIONAL

El arte de conectar, comprender
y acompañar al cliente para crear
experiencias que transforman
y relaciones que perduran.



“ La técnica atrae clientes.
La experiencia humana crea fidelidad. ”



CONECTA
Confianza



COMPRENDE
Empatía



ACOMPaña
Presencia



TRANSFORMA
Experiencias



1

DE 6

CONECTA • EQUILIBRA • ARMONIZA
CUERPO • MENTE • ENERGÍA • BIENESTAR



PRIMERA ENTREVISTA Y ESCUCHA TERAPÉUTICA

La primera entrevista es la base de una sesión exitosa. Nos permite comprender, conectar y ofrecer un tratamiento realmente personalizado.



Crear confianza desde el inicio

Un cliente que se siente escuchado se siente seguro y relajado.



Comprender necesidades reales

Detectamos el origen del malestar físico, emocional y energético.



Generar seguridad emocional

Un ambiente seguro libera tensión y permite una sesión profunda.



Ofrecer una experiencia personalizada

Cada persona necesita un enfoque único y adaptado a su historia.



CÓMO RECIBIR AL CLIENTE

- ✓ Saluda con una sonrisa genuina.
- ✓ Mira a los ojos y sé presente.
- ✓ Ofrece un ambiente cálido, tranquilo y profesional.
- ✓ Invítalo a relajarse y sentirse cómodo.
- ✓ Explicale brevemente el proceso de la sesión.
- ✓ Agradece su confianza.



ESCUCHA ACTIVA Y LENGUAJE CORPORAL



Atención plena: escucha sin interrumpir.



Contacto visual: demuestra interés.



Postura abierta: transmite receptividad.



Gestos suaves: asentir, inclinar ligeramente la cabeza.



Respiración calmada: genera conexión y calma al cliente.



Empatía: ponte en su lugar, valida sus emociones.



PREGUNTAS CORRECTAS

- ✓ ¿Cuál es el motivo principal de tu consulta?
- ✓ ¿Desde cuándo presentas este malestar?
- ✓ ¿Qué lo empeora o mejora?
- ✓ ¿Cómo está tu energía actualmente?
- ✓ ¿Duermes bien? ¿Cómo es tu alimentación?
- ✓ ¿Has tenido estrés, cambios emocionales o situaciones importantes?
- ✓ ¿Qué esperas lograr con la sesión?
- ✓ ¿Tomas medicación o tienes alguna condición que debamos considerar?

QUÉ EVITAR



- ✗ Interrumpir al cliente.
- ✗ Hacer preguntas cerradas que limitan la información.
- ✗ Dar consejos antes de la sesión.
- ✗ Juzgar o minimizar su malestar.
- ✗ Usar lenguaje negativo o alarmante.
- ✗ Hablar demasiado.
- ✗ Prometer resultados.



CÓMO GENERAR CONFIANZA EN MINUTOS

- ✓ Escucha sin prisas.
- ✓ Habla con un tono calmado y seguro.
- ✓ Usa un lenguaje claro y empático.
- ✓ Valida sus emociones: "Es normal que te sientas así".
- ✓ Mantén la confidencialidad.
- ✓ Asegúrale que estás allí para ayudar.



Confianza = Seguridad + Escucha + Empatía

DETECTAR NECESIDADES REALES



- 🌿 Observa su postura y gestos.
- 🌿 Escucha su lenguaje emocional.
- 🌿 Identifica síntomas físicos, emocionales y hábitos.
- 🌿 Reconoce patrones de estrés, fatiga o desequilibrios.
- 🌿 Detecta necesidades ocultas más allá del motivo aparente.

MINI PROTOCOLO DE LA ENTREVISTA TERAPÉUTICA

1

RECEPCIÓN



Saludo, presentación, ambiente acogedor y explicación breve.

2

ENTREVISTA



Preguntas abiertas, escucha activa y validación.

3

OBSERVACIÓN



Lenguaje corporal, postura, tono de voz y estado emocional.

4

OBJETIVOS



Definir expectativas, prioridades y lo que el cliente desea lograr.

5

ADAPTACIÓN



Personalizar la sesión según necesidades físicas, emocionales y energéticas.

BENEFICIOS DE UNA BUENA ENTREVISTA

- ✓ Sesiones más efectivas
- ✓ Clientes más satisfechos
- ✓ Fidelidad y confianza
- ✓ Resultados profundos
- ✓ Mejor reputación profesional



*Escuchar es la clave.
Comprender es el puente.
Acompañar es la esencia.*

“ La primera entrevista no es un trámite, es el comienzo de una relación terapéutica real. ”





COMUNICACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

La comunicación es el puente que transforma una técnica en una experiencia memorable.
Cada palabra, gesto y mirada influye en cómo el cliente se siente, se abre y confía.

✦ LOS 6 PILARES DE UNA COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA EXCEPCIONAL ✦



1. TONO DE VOZ

Habla con un tono cálido, suave y seguro. Tu voz transmite calma y confianza.

- ✓ Volumen moderado
- ✓ Ritmo pausado
- ✓ Palabras claras
- ✓ Intención amable



2. PRESENCIA PROFESIONAL

Tu presencia genera confianza antes de decir una palabra.

- ✓ Postura erguida
- ✓ Mirada amable
- ✓ Lenguaje corporal abierto
- ✓ Apariencia cuidada



3. EMPATÍA

Ponerte en el lugar del cliente te permite conectar y comprender lo que siente realmente.

- ✓ Escucha sin juzgar
- ✓ Valida sus emociones
- ✓ Muestra comprensión
- ✓ Responde con calidez



4. CONFIDENCIALIDAD

Proteger la información del cliente es esencial para crear un espacio seguro y profesional.

- ✓ Escucha privada
- ✓ Discreción absoluta
- ✓ Respeto por su historia
- ✓ Trato confidencial



5. ENERGÍA DEL TERAPEUTA

Tu estado interno influye directamente en la calidad de la sesión.

- ✓ Energía positiva
- ✓ Respiración consciente
- ✓ Equilibrio emocional
- ✓ Intención clara



6. ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL

Acompaña con palabras que sostienen, orientan y motivan al cliente en su proceso.

- ✓ Ofrece contención
- ✓ Anima sin presionar
- ✓ Refuerza su progreso
- ✓ Genera seguridad

¿CÓMO HACER QUE TU CLIENTE VIVA UNA EXPERIENCIA MEMORABLE?



SE SIENTA ESCUCHADO

Escucha con atención total. No solo oigas, comprende. Haz pausas y refleja lo que dice.



SE SIENTA SEGURO

Crea un ambiente de confianza, explica cada paso y responde a sus dudas con claridad.



SE SIENTA COMPRENDIDO

Valida sus emociones y su historia. Demuestra interés genuino por su bienestar.



SE SIENTA RELAJADO

Utiliza un lenguaje calmado, un entorno armonioso y una actitud tranquila para que se suelte y confíe.



FRASES QUE GENERAN CONEXIÓN

- “Gracias por compartir esto conmigo.”
- “Estoy aquí para acompañarte en tu proceso.”
- “Lo que sientes es importante.”
- “Vamos a trabajar juntos por tu bienestar.”
- “Tómate tu tiempo, no hay prisa.”
- “Confía en ti y en tu proceso.”

LENGUAJE QUE SUMA

- ✓ Usa un lenguaje positivo y profesional.
- ✓ Habla en segunda persona (“tú”, “te”).
- ✓ Evita tecnicismos innecesarios.
- ✓ Sé claro, breve y empático.
- ✓ Muestra seguridad sin perder calidez.



✦ ERRORES FRECUENTES QUE DEBES EVITAR ✦

HABLAR DEMASIADO



- Puede generar cansancio.
 - Resta espacio al cliente.
 - Distrae de la experiencia.
- ✓ Escucha más, habla lo necesario.

INTERRUMPIR



- Corta el flujo del cliente.
 - Impide que se exprese.
 - Puede generar frustración.
- ✓ Deja que termine sus ideas.

SONAR INSEGURO



- Transmite duda o falta de confianza.
 - El cliente pierde seguridad.
 - Debilita tu autoridad profesional.
- ✓ Habla con claridad y convicción.

GENERAR INCOMODIDAD



- Comentarios fuera de lugar.
 - Invadir su espacio personal.
 - Falta de sensibilidad emocional.
- ✓ Respeta, observa y adapta.

RECUERDA SIEMPRE

- Cada cliente es único.
- La comunicación es parte de la terapia.
- Tu actitud transforma la experiencia.
- La calidad humana deja huella.



“ La comunicación profesional no es hablar bonito, es conectar desde el corazón y servir desde la presencia. ”

BENEFICIOS DE UNA BUENA COMUNICACIÓN

- ✓ Mayor confianza y apertura del cliente.
- ✓ Sesiones más profundas y efectivas.
- ✓ Fidelización y recomendaciones.
- ✓ Relaciones terapéuticas duraderas.
- ✓ Satisfacción personal y profesional.





ÉTICA PROFESIONAL Y LÍMITES TERAPÉUTICOS

La ética es la base de una práctica profesional íntegra y respetuosa.
Conocer y mantener límites claros protege al cliente, al terapeuta
y a la profesión.



✦ PRINCIPIOS ÉTICOS FUNDAMENTALES ✦



1. NO DIAGNOSTICAR

El reflexólogo no diagnostica enfermedades ni interpreta síntomas. Su trabajo no sustituye la evaluación médica.



Tu labor es complementar, nunca reemplazar.



2. NO PROMETER CURACIONES

No garantices resultados ni prometas curaciones. Cada persona es única y responde de manera distinta.



Ofrece bienestar, equilibrio y acompañamiento, no promesas.



3. DERIVACIÓN MÉDICA

Deriva al cliente a un profesional de la salud cuando presentes signos de alerta o cuando el caso esté fuera de tu competencia.



Saber derivar es un acto de responsabilidad y cuidado.



4. PROFESIONALIDAD

Actúa con respeto, puntualidad, presentación adecuada y actitud profesional en todo momento.

Tu conducta representa a la profesión.



Eres embajador/a de la reflexología.



5. HIGIENE

Mantén altos estándares de higiene personal, del espacio, de las manos, pies del cliente y del material utilizado.



La limpieza es señal de respeto y profesionalismo.



6. PRIVACIDAD

Toda la información compartida por el cliente es confidencial. Jamás la divulgues ni la uses fuera del contexto terapéutico.



La confianza del cliente se basa en tu discreción.



7. RESPONSABILIDAD EMOCIONAL

No cargues con el proceso del cliente. Escucha, acompaña y sostiene, pero recuerda que cada persona es responsable de su propio camino.



Acompaña procesos, no te haces cargo de la vida del cliente.



8. RESPETO A LOS LÍMITES

Respecta los límites físicos, emocionales y culturales del cliente. Obtén siempre su consentimiento y evita cualquier comportamiento inapropiado.



Los límites claros generan seguridad y profesionalismo.



QUÉ HACER

- ✓ **INFORMA** con claridad sobre el alcance de la reflexología.
- ✓ **OBTÉN CONSENTIMIENTO** antes de la sesión.
- ✓ **ESCUCHA** activamente y con empatía.
- ✓ **RESPETA** la intimidad y dignidad del cliente.
- ✓ **LLEVA REGISTROS** profesionales si es necesario, de forma segura y confidencial.
- ✓ **ACTUALÍZATE** continuamente y trabaja dentro de tu nivel de competencia.
- ✓ **DERIVA** a un profesional de la salud cuando sea necesario.
- ✓ **CUIDA TU ENERGÍA Y BIENESTAR** para ofrecer tu mejor versión.



Ética no es decir lo que está bien, sino hacer lo que es correcto, siempre.



QUÉ NO HACER

- ✗ **NO DIAGNOSTIQUE** ni interpretes análisis o pruebas.
- ✗ **NO PROMETAS** curaciones o resultados específicos.
- ✗ **NO PRESCRIBAS** tratamientos médicos ni suspendas medicaciones.
- ✗ **NO JUZGUES** las decisiones o creencias del cliente.
- ✗ **NO COMPARTAS** información del cliente con terceros.
- ✗ **NO TOQUES** zonas íntimas o sin consentimiento.
- ✗ **NO GENERES** dependencia emocional o económica.
- ✗ **NO TRABAJES** bajo efectos de alcohol, drogas o en condiciones que comprometan tu juicio.



RECUERDA SIEMPRE

La ética profesional no es una regla externa, es una elección diaria que honra tu vocación y protege a quienes confían en ti.



Protege al cliente y fortalece tu credibilidad.



Construye relaciones basadas en confianza y respeto.



Te diferencias como profesional íntegro y consciente.



Eleva la calidad de la reflexología y de nuestra profesión.





FIDELIZACIÓN, REDES SOCIALES Y MARCA PERSONAL

No se trata solo de dar un buen servicio, sino de ser recordado,
recomendado y elegido siempre.



7 CLAVES PARA DESTACAR Y FIDELIZAR



1. CÓMO CREAR CONFIANZA

- Escucha activa y atención personalizada.
- Sé empático, profesional y coherente.
- Cumple lo que prometes.
- Mantén una comunicación clara y honesta.

La confianza es la base de cualquier relación duradera.



2. SEGUIMIENTO DEL CLIENTE

- Haz seguimiento después de cada sesión.
- Pregunta cómo se siente y evoluciona.
- Ofrece recomendaciones personalizadas.
- Crea un plan de bienestar siempre que sea posible.

El seguimiento demuestra interés real y genera lealtad.



3. RECOMENDACIONES

- Pide recomendaciones de forma natural.
- Agradece y reconoce siempre.
- Facilita que compartan su experiencia.
- Ofrece programas de referidos.

Un cliente satisfecho es tu mejor embajador.



4. REDES SOCIALES PROFESIONALES

- Elige bien tus plataformas (Instagram, Facebook, TikTok, YouTube...).
- Mantén un perfil coherente y profesional.
- Interactúa con tu comunidad.
- Muestra tu lado humano y tu expertise.

Las redes bien usadas son tu escaparate 24/7.



¿POR QUÉ ES CLAVE?



Te diferencia en un mercado competitivo.



Atrae clientes de calidad alineados contigo.



Aumenta tu visibilidad, credibilidad y oportunidades.



Te posiciona como referente en tu zona y en tu nicho.



5. CONTENIDO EDUCATIVO

- Comparte consejos, hábitos y rutinas de bienestar.
- Explica beneficios de la reflexología.
- Resuelve dudas frecuentes.
- Educa, inspira y aporta valor.

Educar posiciona, aporta valor y genera confianza.



6. IMAGEN PROFESIONAL

- Cuida tu presentación personal.
- Ten un espacio limpio, armonioso y alineado con tu marca.
- Usa materiales de calidad.
- Cuida los detalles: aroma, música, iluminación, decoración...

Tu imagen comunica tu nivel de profesionalidad.



7. REPUTACIÓN

- Sé impecable en tu ética y límites.
- Sigue formándote constantemente.
- Gestiona bien las opiniones y comentarios.
- Tu reputación se construye con cada acción y decisión.

Una buena reputación te abre puertas y oportunidades.

CÓMO CONSEGUIR...

CLIENTES RECURRENTE



- ✓ Ofrece una experiencia excepcional siempre.
- ✓ Crea planes de sesiones personalizadas.
- ✓ Mantén el contacto y el seguimiento.
- ✓ Aporta valor constante.

Haz que quieran volver porque se sienten mejor contigo.

RECOMENDACIONES



- ✓ Supera expectativas.
- ✓ Pide testimonios y opiniones.
- ✓ Facilita que compartan tu servicio.
- ✓ Programa de referidos o descuentos por recomendación.

Facilita, agradece y reconoce. Las recomendaciones son oro puro.

AUTORIDAD



- ✓ Sigue formándote y certíficte.
- ✓ Comparte contenido educativo de calidad.
- ✓ Participa en eventos, colaboraciones o entrevistas.
- ✓ Sé constante y coherente.

La autoridad se gana mostrando conocimiento, experiencia y resultados.

MARCA PERSONAL WELLNESS PREMIUM



- ✓ Define tu esencia, valores y tu propuesta única.
- ✓ Cuida tu identidad visual y tu comunicación.
- ✓ Aporta una experiencia premium en cada detalle.
- ✓ Alinea tu vida y tu marca: sé un referente auténtico.

No vendas solo tu servicio, vende tu esencia, tu transformación y tu estilo de vida.



RECUERDA SIEMPRE

Las personas no recuerdan lo que haces,
recuerdan cómo las haces sentir.

SERVICIO + EMPATÍA + CONSTANCIA
= ÉXITO SOSTENIBLE

TU MARCA PERSONAL ES TU MAYOR ACTIVO



Invierte en ti, en tu formación,
en tu presencia y en tu propósito.

EL ÉXITO ES LA SUMA DE
PEQUEÑOS DETALLES REPETIDOS
CADA DÍA.





INTEGRACIÓN FINAL Y DESARROLLO PROFESIONAL

La excelencia profesional nace de unir técnica, sensibilidad,
ética y propósito. Tu camino apenas comienza.



PROTOCOLO COMPLETO DE ATENCIÓN

1. CONTACTO INICIAL	2. EVALUACIÓN Y ANAMNESIS	3. OBJETIVOS PERSONALIZADOS	4. SESIÓN DE REFLEXOLOGÍA	5. CIERRE Y RECOMENDACIONES	6. SEGUIMIENTO POST-SESIÓN	7. FIDELIZACIÓN Y VALOR	8. RECOMENDACIÓN NATURAL
• Saludo cálido y profesional. • Escucha activa y atención genuina. • Explica brevemente cómo puedes ayudar.	• Realiza preguntas clave sobre su estado físico, emocional y estilo de vida. • Identifica necesidades y expectativas.	• Define objetivos realistas y alcanzables. • Explica el plan de trabajo y número de sesiones recomendadas.	• Prepara el ambiente (higiene, aroma, luz, música). • Aplica la técnica con presencia, seguridad y empatía.	• Comparte consejos personalizados. • Recomienda hábitos que potencien los resultados. • Resuelve dudas.	• Envía mensaje de seguimiento. • Pregunta cómo se siente. • Refuerza tu interés sincero por su bienestar.	• Ofrece programas de bienestar personalizados. • Beneficios por fidelidad. • Sorprende con detalles.	• Pide feedback. • Invita a que compartan su experiencia. • Facilita la recomendación (tarjetas, reseñas).
Generas confianza desde el primer momento.	Comprendes a la persona de forma integral.	El cliente sabe qué esperar y por qué es importante.	Ofreces una experiencia segura, profunda y real.	El cliente se siente acompañado y guiado.	Demuestras interés real y construyes relación.	Creas clientes recurrentes y embajadores.	Tus mejores clientes te traen nuevos clientes.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE PASO A PASO



EVOLUCIÓN PROFESIONAL

- ✓ Invierte en formación continua.
- ✓ Especialízate y diferencia tu servicio.
- ✓ Busca mentores y aprende de otros profesionales.
- ✓ Participa en eventos y comunidades.
- ✓ Desarrolla habilidades de comunicación y liderazgo.
- ✓ Equilibra tu vida personal y profesional.

No dejes de crecer, el cliente evoluciona y tú también debes hacerlo.



CLAVES PARA CRECER COMO TERAPEUTA

- ✓ Presencia terapéutica: tu energía y actitud sanan.
- ✓ Seguridad profesional: domina tu técnica y confía en tu conocimiento.
- ✓ Mejora continua: cada día puedes aprender algo nuevo.
- ✓ Conexión humana: el vínculo es parte de la terapia.
- ✓ Ética y límites: cuida, acompaña y respeta tu rol.
- ✓ Pasión y propósito: cuando amas lo que haces, lo transmites.



PRESENCIA TERAPÉUTICA

Tu calma, tu mirada y tu voz transmiten seguridad y bienestar. Estar presente es el inicio de la transformación.



SEGURIDAD PROFESIONAL

Conocimiento + técnica + ética = confianza. Eres el profesional en quien tu cliente confía.



MEJORA CONTINUA

La excelencia no es un destino, es un hábito. Aprende, aplica y evoluciona cada día.



CONEXIÓN HUMANA

Detrás de cada sesión hay una persona que busca alivio, comprensión y apoyo.



IMPACTO REAL

Tu trabajo puede cambiar días, vidas y futuros. Ese es el verdadero valor de lo que haces.



“ **UN GRAN TERAPEUTA**
no solo trabaja sobre el cuerpo.
También sabe escuchar, acompañar y crear
una experiencia que transforma al cliente.

