



**PROGRAMA COMUNICACIÓN PERSONAL
DE ÉXITO Saber ser, saber estar, saber
comunicar**

Del 3 al 21 de febrero de 2020

Sesiones: Lunes, miércoles y viernes

Horarios: De 19:00 a 22:00 hrs.

Lugar: Aulas CENACE del Campus UPSA.

Contacto: Ronie Krukli Cel. 79875739 Tel.
346-4000 int 218

Correo: cenace@upsa.edu.bo

ANTECEDENTES

El éxito profesional está muy ligado a la capacidad de gestionar, de forma eficaz, nuestra comunicación personal. Nunca dejamos de comunicar, y en el mundo corporativo, esa imagen de “marca personal” que proyectamos de forma permanente resulta decisiva a la hora de cumplir, o no, los objetivos profesionales que nos marquemos.

Por esta razón, si se busca una mayor proyección profesional resulta fundamental contar con las herramientas, conocimientos y habilidades necesarias para dominar la comunicación personal. Dominar la comunicación personal nos ayuda a gestionar el lenguaje no verbal, gestos, voz y postura corporal, a ser capaces de expresarnos en público de forma eficaz, o incluso brillante, a lucir una apariencia adecuada a cada situación, y a saber comportarnos de forma correcta, y con total naturalidad, en todo momento y situación.

OBJETIVOS

Objetivo General

Facilitar las herramientas, conocimientos y habilidades necesarias para conseguir gestionar de forma eficaz una comunicación personal de éxito, la mejor forma de marcar la diferencia en ámbito social y corporativo.

Objetivos Específicos

- Analizar el importante aporte de la inteligencia emocional y la programación neurolingüística a la hora de gestionar nuestra comunicación personal.
- Mejorar el uso de los gestos voluntarios e involuntarios y de la postura corporal
- Analizar los principales aspectos a mejorar cuando se habla en público
- Definir cuál es la indumentaria profesional adecuada dependiendo del momento, tipo de cargo, empresa o evento.
- Analizar actitudes personales positivas y negativas a la hora de interactuar.
- Definir, según marca el protocolo social y corporativo, cual la forma correcta de proceder en diferentes procedimientos,



momentos y situaciones: en la oficina, en una reunión, en un evento corporativo, en la mesa en un almuerzo de trabajo o cuando se ejerce de anfitriones.

PÚBLICO OBJETIVO

Directivos, ejecutivos, asistentes, funcionarios, personal de atención al cliente y profesionales en general de cualquier sector y disciplina que tengan inquietud por mejorar su comunicación personal para marcar diferencias en un mundo laboral o institucional tan competitivo.

PROGRAMA

El programa se divide en tres módulos complementarios que pueden cursarse de forma independiente y en el orden que el alumno crea conveniente.

- Lenguaje no verbal e imagen personal
- Hablar en público de forma efectiva
- Saber estar en el ámbito corporativo e institucional

CONTENIDO MÍNIMO POR MÓDULO

Módulo 1: Lenguaje no verbal e imagen personal

- Comunicación personal y lenguaje no verbal
- Comunicación no verbal
- Los canales de la comunicación no verbal: Gestos y postura corporal
- La primera impresión
- Gestión de gestos voluntarios o involuntarios
- Gestionar de forma consciente el lenguaje corporal

- Cómo reconocer e interpretar la conducta no verbal en los demás
- Herramientas para comunicar con empatía y asertividad
- Inteligencia emocional y lenguaje no verbal
- Postura de neutralidad
- Programación Neurolingüística y comunicación no verbal
- La calibración
- El rapport
- Conducta táctil
- Intrusión espacial, visual, táctil, acústica y olfativa
- Escucha activa
- Manejo de la voz: lenguaje paraverbal
- Gestión del aspecto personal
- Imagen personal y profesional

Módulo 2: Hablar en público de forma eficaz

- Hablar en público o comunicar con el público
- La comunicación efectiva
- Miedo e inseguridad al hablar en público
- Una habilidad al alcance de todos
- La Inteligencia Emocional en la Oratoria
- La Programación Neurolingüística en la Oratoria
- Calibración y Rapport
- El protagonista es quien nos escucha: Objetivos y necesidades del público
- Preparación del material para discursos y presentaciones
- Recursos audiovisuales y escritos: apoyos, ayudas para hablar
- Tipos de discurso dependiendo de las situaciones
- La importancia del ensayo



- El Lenguaje No Verbal: decimos mucho más de lo que hablamos
- Gestión de gestos voluntarios o involuntarios
- La postura corporal
- Intrusión espacial, visual, táctil, acústica y olfativa.
- El Lenguaje Paraverbal
- Ejercicios vocales
- El Lenguaje Verbal: emociones e ideas
- El secreto de persuadir con la palabra
- Estrategias para convencer
- Herramientas para ser más impactantes y persuasivos

Módulo 3: Saber estar en el ámbito corporativo e institucional

- Ideas básicas
- Saber estar como parte fundamental de la comunicación personal
- Saber estar en la era de la economía de la experiencia
- Reglas básicas de cortesía
- El protocolo en la empresa o institución
- Comunicación personal
- Saber ser y la inteligencia emocional
- Comunicación verbal aplicada al saber estar
- Comunicación no verbal aplicada al saber estar
- Imagen profesional y personal
- Atención al cliente en la era de la economía de la experiencia
- Protocolo y ceremonial en el montaje y desarrollo de eventos
- Anfitriones en eventos corporativos
- Claves para eventos corporativos en casa
- El “saber estar” en un evento corporativo formal
- Comidas de trabajo: protocolo en la mesa

- “Saber estar” en momentos puntuales: viajes, ferias, congresos...)
- Imagen corporativa digital: protocolo 2.0
- Netiqueta: saber estar en Internet y Redes Sociales
- Protocolo empresarial y medio ambiente

DURACIÓN

27 horas reloj.

METODOLOGÍA

Curso modular de 3 cursos teórico prácticos, apoyado por una presentación en PPT en el que los alumnos contarán con los elementos necesarios para llevar a cabo las diferentes dinámicas programadas.

INSTRUCTOR

Ismael Quintana Vila

Periodista español experto en protocolo social y corporativo, comunicación personal y experiencia de cliente.

Ha asesorado entre otras empresas e instituciones a: Embajada de Francia en España, Unicef, Fundación Eurochile (Unión Europea), Gobierno Autónomo de Asturias, Consejería de Turismo de Tirol (Austria), Lan, Iberia, y a hoteles exclusivos como el Plaza Athenee (París), Ritz (París y Londres), De Russie (Roma), Alvear Palace (Buenos Aires), Llao Llo (Bariloche), Explora (Chile), Hyatt (Chile) y Soneva (Maldivas).

Ha colaborado entre otros con los siguientes medios en España: Vogue, Elle, Cosmopolitan, GQ, Hola, Conde Nast Traveler, El Dominical, El País, El



Mundo, ABC, Agencia EFE, Cadena Ser Radio, Radio Televisión Española, Onda Cero Radio y Canal Plus España.

Ha impartido cursos, clases y talleres con la Universidad Carlos III (Madrid), Embajada de Francia en España, Fundación EuroChile (Unión Europea y Gobierno de Chile), CAINCO, Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, Fundación Trabajo Empresa (Santa Cruz, Bolivia), AL INVEST IV y AL INVEST 5.0 (Unión Europea), FIE-CAM (Fundación Iberoamérica Europa - Comunidad Autónoma de Madrid) y Universidad NUR (Bolivia), UPDS (Universidad Domingo Sabio), UPSA, CENACE (UPPSA) y UCATEC (Cochabamba),

Actualmente escribe el blog de protocolo social de Quito Velasco Designer, imparte cursos de protocolo corporativo, comunicación personal y experiencia de cliente en CAINCO, CENACE (UPSA), UCATEC (Cochabamba), Centros de Desarrollo de Talentos (CDT) del Banco Económico y en empresas e instituciones en Bolivia.

Así mismo, imparte cursos en el Hotel Buganvillas de Educación y Buenos Modales para niños a partir de 7 años, Protocolo Social para jóvenes y quinceañeras, Protocolo Corporativo Básico para universitarios y Protocolo Social y Recibir en Casa para adultos.