



CURSO:
PNL Y COMUNICACIÓN DE ALTO IMPACTO

27 y 28 de febrero de 2019

Sesiones: Miércoles y jueves

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

Lugar: Aulas CENACE, Campus UPSA

Contacto: Ronie Kruklis Cel. 73656072

Tel. 346-4000 int. 218.

Correo: cenace@upsa.edu.bo

OBJETIVOS DEL CURSO

Que los participantes, en el contexto de una comunicación interpersonal y laboral más efectiva; adquieran conocimientos, herramientas de aplicación y estimulen habilidades de interacción, escucha, asertividad y retroalimentación (basadas en la PNL) para propiciar mensajes claros y argumentados, buscar acuerdos e influir positivamente en las experiencias de los clientes.

A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

Todas aquellas personas que desean desarrollar habilidades de comunicación interpersonal potenciando la interacción, escucha, asertividad y retroalimentación para generar experiencias positivas en los clientes.

CERTIFICACIÓN

Al finalizar el curso se entregará un certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra – UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia mínima del 80%.

CONTENIDO

COMUNICACIÓN DE ALTO IMPACTO PARA LA GENERACIÓN DE EXPERIENCIAS POSITIVAS EN LOS CLIENTES

- Identificando problemas comunes y posibilidades de cambio en el proceso de comunicación interpersonal.
- Habilidades y aplicaciones de una comunicación centrada en las personas:
 - Congruencia.
 - Escucha.
 - Empatía.
 - Aceptación positiva.
- Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la PNL que permita entender “cómo funciona e impacta” nuestra comunicación en el entorno en el que nos desenvolvemos.
- Asertividad y manejo de emociones: herramientas fundamentales para una comunicación de alto impacto.
- La retroalimentación: una aplicación importante de la asertividad para influir en otros.

GENERANDO SINTONÍA A TRAVÉS DE LA PNL

- Comunicando calidad, comunicación verbal y no verbal para la PRIMERA IMPRESIÓN. ¿Cómo generar una comunicación que logre generar una EXPERIENCIA POSITIVA?.



- Generando Sintonía: Consejos que permitan orientar a los colaboradores en cómo crear confianza y empatía utilizando la PNL.
- La importancia de la actitud al momento de establecer vínculos.

INSTRUCTOR

Pablo A. Velásquez Servia

Licenciado en Administración de Empresas, cuenta con una Maestría en Dirección de Marketing y Diplomados en Marketing Estratégico, Gestión de Marketing y Aplicaciones de Marketing de la Unidad de Postgrado de la UAGRM. Ha sido certificado por el Service Quality Institute en México D.F como entrenador para el desarrollo de equipos auto-gestionados hacia la calidad. Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra.

Consultor Senior especialista en desarrollo organizacional; COACH en liderazgo, experiencia del cliente e innovación. Actualmente se encuentra liderando el proceso de implementación de un Programa de Desarrollo de Habilidades de Liderazgo para sus clientes FINO, INDUSTRIAS FERROTODD, TIGO y RANSA. De igual manera, se encuentra vinculado a procesos enfocados en potenciar la “EXPERIENCIA DEL CLIENTE” en empresas como IMCRUZ, BANCO GANADERO, BANCO FASSIL y ALIANZA SEGUROS. Entre sus últimos proyectos, ha estado involucrado a un programa para potenciar el clima y la cultura organizacional en YPFB REFINACIÓN y, a su vez, fue responsable de la implementación de programas de desarrollo de habilidades de liderazgo en SOBOCE, READY MIX, SOBOPRET y YPFB REFINACIÓN donde trabajó con más de 350 líderes.

Ha sido encargado de desarrollar distintos programas orientados a cambios organizacionales y comportamentales donde principalmente

destacan: Programa de Desarrollo de Habilidades de Liderazgo, Programa de Gestión de la Innovación y Programa para el Desarrollo de una Cultura enfocada en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE; el primero ha sido premiado el año 2014 como MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN HUMANA EN BOLIVIA por la ASOBOGH (Asociación Boliviana de Gestión Humana).

Conferencista y facilitador con más de 8 años de experiencia en temas relacionados a liderazgo, innovación, experiencia del cliente, integración y otros orientados al desarrollo de competencias comportamentales; habiendo capacitado hasta la fecha a más de 8.000 personas en empresas como, SOBOCE, TIGO, REPSOL, YPFB CHACO, TOTAL, EMBOL (COCA COLA), UPSA, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, CAINCO, PETROBRAS, FINO, YPFB REFINACIÓN, IMCRUZ, BANCO UNIÓN, ADUANA NACIONAL, RANSA, BANCO GANADERO, NIBOL, SAMSUNG, LA BOLIVIANA CIACRUZ, BANCO FASSIL, PETREX, BANCO ECONÓMICO, FINI LAGER, CITSA, ALIANZA SEGUROS, INDUSTRIAS FERROTODD, TECNOPOR, GRUPO GEO, FORTALEZA SEGUROS, BATEBOL, HOTEL CORTEZ, PROMEDICAL, UDI, ITACAMBA, IGA, WET CHEMICAL, TECORP, INESCO y otras. Actualmente es director de TALENTUM, su propia consultora, orientada al desarrollo organizacional.