


**GESTIÓN EMPRESARIAL**
**CURSO ONLINE:**

# INTELIGENCIA EMOCIONAL

Y PNL APLICADAS EN EL

## SERVICIO AL CLIENTE

### INFORMACIÓN IMPORTANTE

**Fechas:** Del 09 al 21 de febrero de 2022

**Sesiones:** Lunes y miércoles.

**Horarios:** 19:00 a 21:00 hrs.

**Contacto:** Ronie Krukliis

Telf. 3464000 int. 218

Cel. 62100810 email: [cenace@upsa.edu.bo](mailto:cenace@upsa.edu.bo)

### OBJETIVOS

El taller está diseñado para orientar a los participantes en reconocer, identificar y controlar de forma consciente sus emociones, incrementando el nivel de desempeño y compromiso, desarrollando una mejor comunicación, para lograr establecer y desarrollar relaciones sociales y en sintonía con la personalidad de nuestros clientes para garantizar un excelente servicio al cliente.

Creando altos niveles de sentido de propiedad que, por lo general, conducen a mejores resultados en el servicio que se brinda e incrementa el valor y crecimiento tanto en el ámbito personal y profesional.

A su vez, se compartirán conocimientos y herramientas de aplicación práctica que potencien sus habilidades de interacción, escucha, asertividad y retroalimentación (basados en la P.N.L. y la INTELIGENCIA EMOCIONAL) para propiciar mensajes claros y argumentados, que puedan influir de manera positiva en las emociones aplicadas en el servicio al cliente.

### PÚBLICO OBJETIVO

Todo el personal que día a día se contacta con distintos tipos de clientes internos/externos.



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE:

# INTELIGENCIA EMOCIONAL

Y PNL APLICADAS EN EL

## SERVICIO AL CLIENTE

### DURACIÓN

12 horas reloj, 4 sesiones on-line de 2 horas y 4 horas de trabajo individual.

### 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%.

### METODOLOGÍA

#### Actividades previas al taller:

Envío de material de estudio por correo electrónico, incluyendo lecturas y actividades que serán empleadas en las sesiones en línea.

Horas sincronas (sesiones online en vivo). Enseñanza-aprendizaje teórico-práctico. Interacción y ejercicios individuales y grupales en línea.

Horas asíncronas. Evaluaciones, lecturas de apoyo y trabajos prácticos individuales y en equipo. Análisis de casos, revisión de asuntos encomendados y respuesta a consultas por parte del instructor.

#### Requerimiento técnico:

Conexión a internet de 1Mb o superior. Computadora con 2 GB de Ram o superior, o dispositivos Mobile. Sistema operativo Windows o Mac con sus navegadores respectivos


**GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CURSO ONLINE:**  
**INTELIGENCIA EMOCIONAL**  
 Y PNL APLICADAS EN EL  
**SERVICIO AL CLIENTE**

## CONTENIDO

- ¿Cómo son nuestras emociones? ¿Por qué es necesario identificar y controlar nuestras emociones para generar un servicio al cliente óptimo?
- Análisis de la RUEDA DE LAS EMOCIONES.
- Las “emociones” y el rol que juegan en la organización.
- Analizando clientes que sienten “emociones positivas” versus “emociones negativas”.
- Los tipos de Inteligencia Emocional.
  - o Conocer las propias emociones.
  - o Manejo de las emociones.
  - o Motivación intrínseca.
  - o Reconocimiento de las relaciones.
  - o Manejo de las relaciones.
- PIENSA, ANALIZA y EXPERIMENTA.
- Las consecuencias de no gestionar de manera correcta las emociones.
- Estados emocionales de un cliente que normalmente tiene un reclamo o se queja.
- Inteligencia Emocional: ¿Cómo gestionar las emociones de un cliente?
- Cuestionar nuestras creencias.
- Un ser emocional que razona.
- Tips para desconectarse emocionalmente de la situación y lograr empatizar con el cliente.
- Estructura de Personalidades.
- Diferencias entre los perfiles.
- Temperamento, carácter y PERSONALIDAD.
- ¿Cómo generar RAPPORT con un cliente?
- ¿Cómo empatizar con un cliente utilizando la PNL (Programación Neuro – Lingüística)



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE:

# INTELIGENCIA EMOCIONAL

Y PNL APLICADAS EN EL

## SERVICIO AL CLIENTE

- Generando SINTONIA para lograr ARMONIA y poder avanzar en la resolución del problema.
- Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la PNL que permita entender “cómo funciona e impacta” nuestra comunicación en el manejo de cualquier problema.

### INSTRUCTOR

#### Miguel Alberto Flores

Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Ha sido certificado como Customer Experience Expert CXM 360 por IZO (España). Experto en Gestión de Servicio al Cliente y Auditor Interno de Sistemas de Calidad según norma ISO 9001:2008. Facilitador Certificado con la norma internacional “COPC” (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO. Certificado en Gestión de Cultura Organizacional y Engagement - OCC SOLUTIONS, Colombia. Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior, cuenta con una especialidad en Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL. Certificado en la metodología BELBIN® TEAM ROLES – Inglaterra

Trabajó en TIGO como entrenador del CUSTOMER PERFORMANCE CENTER; formando a operadores de atención al cliente y ventas a nivel nacional, se desempeñó como Director Nacional de la Universidad REMAX-BOLIVIA y actualmente es socio consultor en TALENTUM.

Conferencista y facilitador con más de 10 años de experiencia en temas relacionados en ventas, experiencia del cliente y desarrollo personal, trabajando con clientes como: BANCO BISA, TIGO (MILLICOM), BANCO GANADERO, REMAX, OPTICENTRO, ALICORP, IMCRUZ, MATSERVICE, CENACE - UPSA, TERBOL, AFP FUTURO DE BOLIVIA, CHEVROLET, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.