

**CURSO PRESENCIAL:**

# **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PNL EN EL SERVICIO**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## **OBJETIVO DEL CURSO**

- 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.

## **¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?**

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

## **CARGA HORARIA**

9 horas

## **METODOLOGÍA**

El desarrollo de competencias se llevará adelante a través de módulos de capacitación con metodologías 100% prácticas. Cada módulo se realizará mensualmente según el siguiente esquema:

### **Sesiones presenciales**

- Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

### **Actividades posteriores**

- Evaluaciones. Lecturas de apoyo. Trabajos prácticos individuales y en equipo. Análisis de casos. Auto-diagnósticos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del instructor.

**CURSO PRESENCIAL:**

# **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PNL EN EL SERVICIO**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## **CERTIFICACIÓN**

Se entregará un certificado de participación avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra (UPSA). Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia mínima y presentación de los trabajos del 80%.

## **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.
- Conocer las propias emociones.
- Manejo de las emociones.
- Motivación intrínseca.
- Reconocimiento de las relaciones.
- 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)
- Generando SINTONÍA para lograr ARMONÍA y poder avanzar en la resolución del problema.



**CURSO PRESENCIAL:**

# **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PNL EN EL SERVICIO**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

- Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la PNL que permite entender “cómo funciona e impacta” nuestra comunicación en el manejo de cualquier problema.

## **INSTRUCTOR**

**Lic. Miguel 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. Practitioner en PNL (Programación Neuro-Lingüística) certificado por la Universidad de California – EEUU. Certificado en la metodología BELBIN® TEAM ROLES - Inglaterra. Certificado en La Magia del Servicio al Cliente basado en la METODOLOGÍA DISNEY. Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior y Gestión Pedagógica, cuenta con una especialidad en Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL.

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 y facilitador en TALENTUM.

Consultor y Facilitador en Ventas, Experiencia del Cliente y Desarrollo Personal con más de 10 años de experiencia, trabajando con clientes como: BANCO BISA, TIGO (MILLICOM), BANCO GANADERO, YPFB ANDINA, NESTLÉ, REMAX LATAM, OPTICENTRO, BANCO ECONÓMICO, NATURA, BIEN INMUEBLES, AZZORTI, ALICORP, OGA NETWORK, IMCRUZ, SERVISUR, AGRIPAC, GRUPO GEN, UTEPSA, MATSERVICE, CENACE - UPSA, TERBOL, AFP FUTURO DE BOLIVIA, DIMA, CHEVROLET, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.