

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

CURSO ONLINE:

PNL PARA EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO

INFORMACIÓN

Fechas: 30 de octubre 04 y 06 de noviembre de 2020

Sesiones: viernes, miércoles y viernes

Horarios: 19:00 21:00 hrs.

Contacto: Ronie Krukliis

Telf. 3464000 int. 218

Cel. 79875739, e-mail: cenace@upsa.edu.bo

OBJETIVOS

Que los participantes, en el contexto de una comunicación interpersonal más efectiva, adquieran conocimientos y herramientas de aplicación práctica que potencien sus habilidades de **interacción, escucha, asertividad y retroalimentación** (basados en la PNL) para propiciar mensajes claros y argumentados, buscar acuerdos e influir positivamente en las experiencias de los clientes en el servicio. Compartir consejos prácticos que faciliten **CONECTAR** auténticamente con 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.

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:

Actividades previas al taller

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

Sesiones online en vivo

Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

CURSO ONLINE:

PNL PARA EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO

Actividades posteriores a las Sesiones online

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.

CONTENIDO

COMUNICACIÓN DE ALTO IMPACTO para EXPERIENCIAS POSITIVAS en el SERVICIO

- La “experiencia del cliente en el servicio” y el rol, según la PNL (PROGRAMACIÓN NEURO-LINGÜÍSTICA), que desempeñamos para generarla.
- Comunicando calidad, comunicación verbal y no verbal para la PRIMERA IMPRESIÓN. ¿Cómo generar una comunicación que logre EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO?
- Habilidades y aplicaciones de una comunicación centrada en las personas:
- Niveles de escucha.
- Sintonía.
- Empatía.
- Aceptación Positiva.
- ¿Cuál es tu PODER a la hora de comunicarte con tus clientes?
- Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la PNL que permita entender “cómo funciona e impacta” nuestro patrón de comunicación en el entorno en el que nos desenvolvemos.

Generando SINTONÍA a través de la PNL

- Generando SINTONÍA: Consejos que permitan orientar a los colaboradores en cómo crear confianza y empatía utilizando la PNL (Programación Neuro-lingüística), para comprender y ofrecer soluciones efectivas a los clientes.
- Manejo de los SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN para generar sintonía con el cliente: herramientas fundamentales para una comunicación de alto impacto.
- Comunicación asertiva, gestión de las diferencias y manejo de conflictos para CONECTAR auténticamente con los clientes.
- Tips para indagar apropiadamente con el objetivo de entender las necesidades del cliente.
- ¿Cómo influyo, a través de mi lenguaje, en la realidad de los clientes?

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

CURSO ONLINE:

PNL PARA EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO

INSTRUCTOR

Miguel Alberto Flores

Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior, cuenta con una especialidad de Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL. Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. 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.

Trabajó en TIGO como facilitador-capacitador 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 es socio consultor en TALENTUM.

Conferencista y facilitador internacional 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, BANCO GANADERO, REMAX, OPTICENTRO, ALICORP, IMCRUZ, MATSERVICE, CENACE - UPSA, TERBOL, AFP FUTURO DE BOLIVIA, CHEVROLET, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.