



TALENTUM

CENACE
Unidad de Educación Continua
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO PRESENCIAL:

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Y PNL APLICADAS EN EL SERVICIO AL CLIENTE

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 PNL 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.

CERTIFICACIÓN

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 y presentación de los trabajos del 80%.

CARGA HORARIA

12 horas reloj.

METODOLOGÍA

Enseñanzas 100% prácticas, videos, lecturas y trabajos previos para cada una de las sesiones.

Lecturas de apoyo trabajos y análisis de casos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del facilitador.



TALENTUM

CENACE
Unidad de Educación Continua
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO PRESENCIAL:
**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)
- 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.



TALENTUM

CENACE
Unidad de Educación Continua
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

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

INSTRUCTOR

Lic. Miguel Alberto Flores

Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Organización y Gestión Pedagógica en Educación Superior, cuenta con una especialidad de Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL. Es COACH certificado bajo la metodología “COACHING CON PNL” 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. Ha sido certificado como Customer Experience Management CXM 360 por IZO (España). Certificado en Gestión de Cultura Organizacional y Engagement - OCC SOLUTIONS, Colombia. Consultor Certificado en Introducción a la PNL (Programación Neurolingüística) por RECREARTE Salta- Argentina.

Facilitador Certificado con la norma internacional “COPC” (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO (MILLICOM).

Trabajó en TIGO como CUSTOMER OPERATION SAC “Servicio al Cliente”, luego pasó a ser 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 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, OGA BIENES RAICES, OPTICENTRO, ALICORP, IMCRUZ, HANSA, CHEVROLET, MATSERVICE, YPFB, FARMACORP, TERBOL, CENACE - UPSA, AFP FUTURO DE BOLIVIA, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.