

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

CURSO ONLINE:

# PNL PARA EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO

## 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.

### 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.

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

CURSO ONLINE:

# PNL PARA EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO

## 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?



CURSO ONLINE:

# PNL PARA EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO

GESTIÓN EMPRESARIAL

## 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.