



PNL PARA LA GENERACIÓN DE EXPERIENCIAS POSITIVAS EN LOS CLIENTES

27 y 28 de febrero de 2019

Sesiones: Miércoles y jueves

Horario: De 19:00 a 22:00 hrs.

Lugar: Aulas CENACE del Campus UPSA.

Contacto: Ronie Krukli Cel. 79875739
Tel. 346-4000 int. 218.

Correo: cenace@upsa.edu.bo

OBJETIVOS

Que los participantes, en el contexto de una comunicación interpersonal y laboral más efectiva; adquieran conocimientos, herramientas de aplicación y estimulen habilidades de interacción, escucha, asertividad y retroalimentación (basadas en la PNL) para propiciar mensajes claros y argumentados, buscar acuerdos e influir positivamente en las experiencias de 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.

CONTENIDO

Comunicación de Alto Impacto para la generación de Experiencias positivas en los clientes

- Identificando problemas comunes y posibilidades de cambio en el proceso de comunicación interpersonal.
- Habilidades y aplicaciones de una comunicación centrada en las personas:
 - Congruencia.
 - Escucha.
 - Empatía.
 - Aceptación positiva.
- Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según a PNL que permita entender “cómo funciona e impacta” nuestra comunicación en el entorno en el que nos desenvolvemos.
- Asertividad y manejo de emociones: herramientas fundamentales para una comunicación de alto impacto.
- Comunicación asertiva, gestión de las diferencias y manejo de conflictos para conseguir acuerdos efectivos con otros.
- La retroalimentación: una aplicación importante de la asertividad para influir en otros.

Generando SINTONÍA a través de la PNL

- Comunicando calidad, comunicación verbal y no verbal para la PRIMERA IMPRESIÓN. ¿Cómo generar una comunicación que logre generar una EXPERIENCIA POSITIVA?
- Generado SINTONÍA: Consejos que permitan orientar a los colaboradores en cómo crear confianza y empatía utilizando la PNL (Programación Neuro-lingüística), cómo preguntar adecuadamente, comprender y ofrecer soluciones efectivas a los clientes.
- La importancia de la actitud al momento de establecer vínculos.



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%.

DURACIÓN

6 horas reloj.

INSTRUCTOR

Pablo A. Velásquez Servia

Licenciado en Administración de Empresas, cuenta con una Maestría en Dirección de Marketing y Diplomados en Marketing Estratégico, Gestión de Marketing y Aplicaciones de Marketing de la Unidad de Postgrado de la UAGRM. Ha sido certificado como **Customer Experience Management Expert** por IZO (España) y por el Service Quality Institute en México D.F como **entrenador para el desarrollo de una cultura enfocada en la experiencia del cliente**. Es **COACH certificado** bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Practitioner en PNL (Programación Neuro-lingüística) certificado por la Universidad de California - EEUU. Entrenador certificado en la metodología LEGO SERIOUS PLAY® por Rasmussen Consulting en Buenos Aires, Argentina.

Consultor Senior especialista en desarrollo organizacional; COACH en liderazgo, experiencia del cliente e innovación. Actualmente se encuentra liderando el proceso de implementación de un “Programa de desarrollo de habilidades de LIDERAZGO” para sus clientes FINO (GRUPO ROMERO), TIGO, IMCRUZ (GRUPO DERCO), YPFB ANDINA y GRUPO GEO; llegando a trabajar aproximadamente con un total de 385 líderes. De igual manera, se encuentra vinculado

a procesos orientados a potenciar una “Cultura enfocada en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE” en empresas como TIGO, BANCO BISA, IMCRUZ, ITACAMBA, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, MAINTER, BANCO ECONÓMICO y COTAS. Ha estado involucrado en distintos programas de cambio cultural en distintas organizaciones, como: BANCO GANADERO, INDUSTRIAS FERROTOD, YFB REFINACIÓN, SOBOCE, RANSA BOLIVIA y HOTEL CORTEZ.

Ha sido encargado de desarrollar distintos programas orientados a generar cambios culturales donde principalmente destacan: Programa de desarrollo de habilidades de liderazgo, Programa para el desarrollo de una estrategia y cultura enfocada en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE, Programa de gestión de la Innovación; el primero ha sido premiado el año 2014 como MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN HUMANA EN BOLIVIA por la ASOBOGH (Asociación Boliviana de Gestión Humana).

Conferencista y facilitador con más de 8 años de experiencia en temas relacionados a liderazgo, innovación, experiencia del cliente, integración y otros orientados al desarrollo de competencias comportamentales; habiendo capacitado hasta la fecha a más de 8.500 personas en empresas como, SOBOCE, TIGO (MILICOM), REPSOL, YPFB CHACO, BANCO BISA, TOTAL, EMBOL (COCA COLA), UPSA, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, CAINCO, PETROBRAS, FINO (GRUPO ROMERO), YPFB REFINACIÓN, IMCRUZ (GRUPO DERCO), BANCO UNIÓN, ADUANA NACIONAL, RANSA BOLIVIA, BANCO GANADERO, NIBOL, SAMSUNG, LA BOLIVIANA CIACRUZ, BANCO FASSIL, MAINTER, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, PETREX, BANCO ECONÓMICO, FINI LAGER, CITSA, ALIANZA SEGUROS, INDUSTRIAS FERROTOD, TECNOPOR, FAMOSA, GRUPO GEO, FORTALEZA SEGUROS, BATEBOL, SAGUAPAC, COTAS, PROMEDICAL, UDI, ITACAMBA, IGA, AGRIPAPAC, WET CHEMICAL, TECORP, INESCO y otras. Actualmente es director de TALENTUM, su propia consultora, orientada al desarrollo organizacional.