



Curso virtual Programación Neurolingüística (PNL) aplicada a la atención al cliente

Introducción: El ser humano procesa la información de manera visual, auditiva y kinestésica, por ello se vuelve importante conocer las estrategias que ofrece la Programación Neurolingüística para reeducar al cerebro, prestar atención a los estímulos de cómo nuestros clientes procesan la información y utilizar estas técnicas de comunicación para influir en su satisfacción. El lenguaje que utilizamos configura las rutas del cerebro y genera sentimientos positivos o negativos que dirigen los procesos de interacción. No solo las palabras influyen, también la escucha activa, el lenguaje no verbal y vocal interfiere en la forma de comunicarnos, e interpretar lo que nuestro interlocutor está pensando o sintiendo. La calidad de un servicio prestado y el equilibrio emocional está estrechamente relacionada. Por ello, la actividad centra su enfoque en que, para atender bien a un cliente, primero usted debe sentirse bien y de buen humor para sonreír y expresarse con amabilidad. Para ello, primero debemos conocernos, trabajar emociones y aprender técnicas para reprogramar las creencias limitantes y bloqueos mentales que nos afectan para la consecución de los objetivos. El programa incluye entrenamientos cerebrales que guían a la persona participante en el auto descubrimiento de potencialidades y limitantes, con el fin de fomentar el desarrollo personal y profesional de quienes laboran en el área de servicio al cliente, de la mano, propiciar resultados de atención óptima y crecimiento empresarial.

Dirigido a: Personal de servicio al cliente y a todas aquellas personas para quienes la naturaleza de sus actividades laborales y personales les exige brindar a clientes un servicio de impacto.

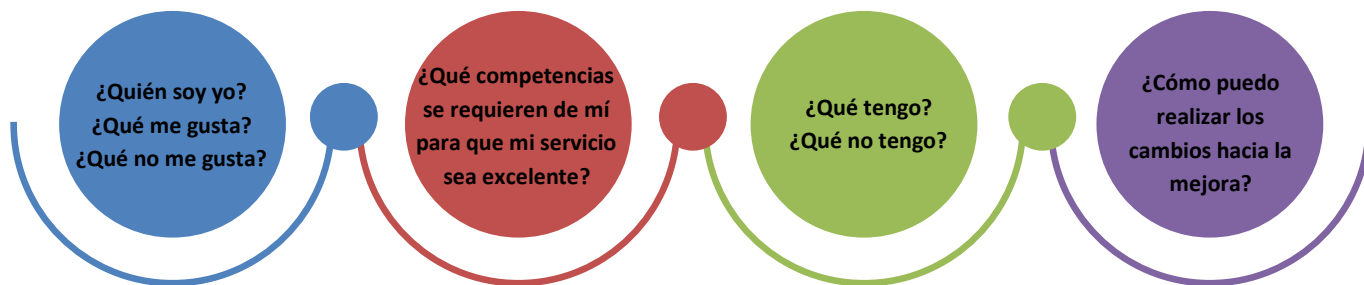
Objetivo general: Lograr que el participante descubra, a través de este proceso, la relación que hay entre el equilibrio emocional del colaborador y la calidad del servicio prestado.

Objetivos específicos:

- Brindar herramientas que permitan reflexionar sobre la importancia de brindar un excelente servicio al cliente, bajo los conceptos básicos de calidad, inteligencia emocional, clientes internos y externos.
- Dotar de técnicas que le permitan mejorar su programación y hábitos en la atención al cliente.
- Propiciar destrezas para una adecuada comunicación, con el fin de detectar los requerimientos y necesidades del cliente.

Metodología: Esta formación integra el conocimiento con estrategias de aprendizaje basadas en prácticas “coaching” que fomentan el autoconocimiento, el descubrimiento de creencias limitantes y bloqueos mentales que impactan el comportamiento con programaciones inconscientes negativas y que, en ocasiones, impiden el logro de los objetivos personales y profesionales, a partir de la premisa de que, cuando el adulto entiende el “porqué”, el “cómo” es más fácil y, si conocemos primeramente cómo funciona nuestro cerebro y biología, es más viable reprogramar e insertar nuevos hábitos e influir en los demás. El método, más allá de la simple transferencia de información académica, incluye herramientas y entrenamientos cerebrales derivados del avance científico en las “Neurociencias” que abordan la forma de potenciar el cerebro y la estructura bioquímica del ser humano. Además, como parte de sus ramas, se encuentra la neurolingüística, que ubica a las personas como seres lingüísticos, que se crean a sí mismos a través del lenguaje, de ahí resulta la aplicación de las técnicas de “Programación Neuro Lingüística (PNL)” en el modelo. Estas prácticas educan al participante hacia el “cómo” aplicar los cambios deseados, en un entorno virtual.

Contenidos temáticos:



Módulo	Contenidos	Duración
Autoconocimiento. El primer cliente eres tu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quién soy yo ▪ Que me gusta/no me gusta hacer ▪ Dominancia cerebral según las cuadrizonas ▪ Estilos de aprendizaje: Sistemas de percepción ▪ Ritmos circadianos ▪ Identifique sus creencias limitantes ▪ Aceptación de uno mismo 	4 horas
Mis competencias laborales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuáles son mis competencias personales y laborales ▪ Test de competencias laborales generales ▪ Cómo adquiero una nueva competencia ▪ Comunicación verbal y no verbal ▪ Estructura de la comunicación según la programación neurolingüística 	4 horas
Lo que necesitan mis clientes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El cliente interno (jefe y compañeros) ▪ El cliente externo, qué buscan ▪ Si usted fuera el cliente, qué querría ▪ Neuroventas y persuasión 	4 horas
Cómo aplicar cambios hacia la mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cómo funciona nuestro cerebro y biología ▪ Dónde se originan nuestros comportamientos subconscientes (ejemplo de engrama) ▪ Cómo reprogramo mis comportamientos desfavorables ▪ Salidas emocionales ▪ Generación de hormonas del bienestar 	4 horas

Perfil de la facilitadora:

Licenciatura en Administración de Negocios, maestría en Gerencia de Recursos Humanos, maestría en Derecho Empresarial, maestría en Bioprogramación Neurolingüística, Diplomado en Programación Neurolingüística, técnico en Educación para Adultos. Docente universitaria, con siete años de experiencia como facilitadora y gestora de capacitación, se ha desempeñado en el ámbito de los recursos humanos en formación de las personas trabajadoras y su bienestar en el entorno laboral; asimismo, en el área de reclutamiento y selección. Ha desarrollado importantes funciones de apoyo en procesos de recursos humanos en el sector público por veintinueve años, en funciones de análisis de puestos, reclutamiento y selección, revisión de cargas de trabajo y formación en habilidades blandas. Actualmente centra sus intereses en potenciar el bienestar personal, laboral y financiero de las personas, con el uso de sus propios recursos internos de autogestión, por medio de técnicas de coaching, neurociencias y Programación Neurolingüística.

Duración: 16 horas (4 sesiones semanales de 4 horas).

Modalidad: virtual - sincrónica.

Fechas y horario: lunes 6, 13, 20 y 27 de noviembre de 2023. De 8:00 a.m. a 12:00 m.

Modalidad: curso virtual sincrónico, a través de la plataforma ZOOM.

Precio por participante, antes del IVA: ₡98.000.00 (Noventa y ocho mil colones netos)

(IVA por participante: ₡1.960.00 / Mil novecientos sesenta colones netos).

Incluye: Servicios de instrucción, material didáctico, certificados y acceso a la plataforma.

Forma de pago: Se acepta forma de pago de gobierno. Realizar depósito en:

1. **Cuenta IBAN** Banco de Costa Rica, # **CR56015201001023706975**

2. **Cuenta Cliente** Banco Nacional de Costa Rica, # **15114210010004248**

(A favor de **Centro Internacional para el Desarrollo del Individuo, S. A.**)

Informes y reservaciones:

Central Telefónica: 2291-0546

E-mail: cidiconsultora@cidicr.com
www.cidicr.com

Cédula Jurídica del CIDI: 3-101-302795

Reservaciones a más tardar el VIERNES 3 DE NOVIEMBRE, 2023.

Para formalizar la matrícula al curso es requisito enviar el correspondiente formulario de inscripción y, en caso del sector público, formalizar la contratación por medio del SICOP.

La apertura del curso está sujeta a la inscripción del cupo mínimo.