Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO NEUROLINGÜISTICA APLICADA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

DURACIÓN:

24.00 horas [11.00 hora(s) teórica(s) y 13.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: La Comunicación.

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar los elementos que componen la comunicación describiendo sus características.		1.00 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (1.00 horas totales)

UNIDAD 2: Introducción a la PNL

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar el contexto e ideas principales de la PNL para trazar el camino desde su realidad presente hacia el estado futuro deseado.	"1) ¿Qué es la Programación Neurolingüística. 2) Mapas y Filtros. 3) Aprender, desaprender, reaprender. 4) Definición de objetivos. 5) Estado presente y estado deseado."	2.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (4.00 horas totales)

UNIDAD 3: El Metamodelo

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar el uso del lenguaje de manera ingeniosa y acceder a recursos inconscientes.		2.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (4.00 horas totales)

UNIDAD 4: La Percepción.

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar la manera como el ser humano emplea internamente sus sentidos para pensar y la manera como se relacionan lenguaje y pensamiento.	"1) Las puertas de la percepción 2) Sistemas representativos preferidos 4,3) Lenguaje y Predicados 3) Sistema director Sinestesias, saltos y traducciones 4) Pistas de acceso ocular y otras pistas de exploración."	2.00 horas teóricas y 3.00 horas prácticas (5.00 horas totales)

Programa Formativo (cont.)

UNIDAD 5: Los Estados de la Mente.

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar las técnicas que permiten lograr el uso de estímulos como medio para acceder a los estados de plenitud de recursos del cerebro.		3.00 horas teóricas y 3.00 horas prácticas (6.00 horas totales)

UNIDAD 6: El lenguaje corporal

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar la aplicabilidad del modelo de PNL para mejorar el uso del lenguaje corporal durante la atención al cliente.		0.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (1.00 horas totales)

UNIDAD 7: El lenguaje escrito.

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar la aplicabilidad del modelo de PNL para mejorar el uso del lenguaje escrito durante la atención al cliente.	"1) La PNL en el lenguaje escrito. 2) Aspectos de redacción: ortografía, paralelismo, síntesis."	0.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (1.00 horas totales)

UNIDAD 8: El lenguaje oral

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar la aplicabilidad del modelo de PNL para mejorar el uso del lenguaje oral durante la atención al cliente	"1) La PNL en el lenguaje oral. 2) Proyección y tono de la voz. 3) Énfasis. Inflexiones."	1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales)