

CONOCER DA PODER

**CURSOS 2023**



CONOCER DA PODER

# Impartimos cuatro líneas de cursos con especialistas líderes en contenidos

Ventas y Negociación

*Consultor Líder María  
Laura Piñeiro*

Comunicación, Liderazgo y Atención al Cliente

*Consultores Líderes  
María Laura Piñeiro  
Angela Montero y  
Vicky Vera*

Salud Mental-  
Manejo Stress y Situaciones Críticas

*Consultores Líderes  
Marcelo Jamasmie  
Y Vicky Vera*

Derechos Fundamentales, Discapacidad y Diversidad.  
Equidad de Género

*Asesores: Estudio de  
Abogados Belmar y Asociados*

CONOCER DA PODER

# Programas de Comunicación Atención al Cliente y Liderazgo



CONOCER DA PODER

# Neurociencias aplicada a la comunicación y servicio al Cliente.

## Objetivo:

- 1.** Identificar y aplicar herramientas clave para mantener comunicaciones asertivas bajo el enfoque de la neurociencia y del cambio consciente de paradigmas hacia la excelencia.
- 2.** Conocer cómo funciona el cerebro y cuánto pueden influir las emociones para, de esta manera, mejorar la comunicación del ejecutivo y vínculos con Cliente .
- 3.** Derribar supuestos erróneos y agregar información científica que permitirá revisar la forma de pensar determinadas situaciones vinculares para encontrar en consecuencia nuevas respuestas.
- 4.** Dotar de herramientas para mejorar relaciones, vínculos, formas de influir, dialogar, ampliar nuestra percepción y controlar situaciones más conflictivas.

## Contenidos:

- 1.** Qué es la Neurociencia
- 2.** Funcionamiento del Cerebro y como influye en las decisiones.
- 3.** Como aplicar Neurociencia en la atención del Cliente.
- 4.** Implementación atención al cliente diferenciada por estilos, edad, sexo, problemática, sentimientos asociados.
- 5.** Cómo de romper los esquemas que el cliente trae y utilización del humor.
- 6.** Como lograr poner énfasis en cada cliente, tratarlo como único utilizando siempre que se pueda las emociones.

# Experiencia cliente – Experiencias Wow

## Objetivo:

- 1.** Monitorear nuestras acciones de servicio para identificar áreas de mejora y puntos positivos de nuestra atención al cliente.
- 2.** Realizar un mapeo de procesos que lleven a experiencias concretas y sustentadas con el cliente.
- 3.** Definir el costo de oportunidad de no ofrecer un buen servicio.
- 4.** Aprender nuevas formas de obtener procesos y servicios Wow.
- 5.** Gestionar planes de relaciones de valor con clientes internos y externos mediante procesos de mejora que apoyen experiencias satisfactorias constructivas y rentables de largo plazo.
- 6.** Manejar situaciones conflictivas.

## Contenidos:

- 1.** Qué es la Experiencia Cliente.
- 2.** Dimensiones de EC y su impacto en los modelos de servicio.
- 3.** Qué factores se deben desarrollar para lograr una atención de excelencia y cercana.
- 4.** Protocolos de atención. Qué son y cómo funcionan. Desarrollo de mi protocolo de atención .
- 5.** Primeros pasos de implementación.
- 6.** Como mediré mi aporte a la Experiencia Cliente.

# Técnicas de Autocuidado para el trabajo.

El autocuidado es la práctica de actividades que los individuos realizan en favor de sí mismos para mantener la vida, la salud y el bienestar. Es el poder de un individuo para dedicarse a actividades estimativas y de producción esenciales para una vida en equilibrio.

## Objetivo:

1. Entregar técnicas para desarrollar competencias que le permita a los asistentes auto-regular sus propias emociones y las de sus clientes, así como trabajar las creencias limitantes y las creencias potenciadoras, gestionándolas en cada una de las fases del proceso del taller.

## Contenidos:

1. Introducción a los conceptos de autoestima y autocuidado
2. Qué implica Mente Sana , Cuerpo Sano.
3. Las Amenazas en equipos de profesionales de la Salud.
4. La importancia de la Comunicación interna y hacia los demás.
5. Cómo vivir un estilos de vida saludable.
6. Desarrollo de técnicas de autocuidado.

# Inteligencia Emocional aplicada a la Comunicación.

Hoy la inteligencia emocional, se revela como el ingrediente fundamental de la competitividad. Cuanto más complejo sea el trabajo, y mayor el cargo dentro de la empresa, mayor es la importancia de la I.A. para obtener resultados espectaculares.

## Objetivo:

**1.** Entregar técnicas que permitan a los colaboradores optimizar su comunicación con los otros, desarrollando la empatía, asertividad, cercanía y siendo más cuidadoso en la forma de expresarse ante situaciones diversas.

## Contenidos:

- 1.** Componentes de la comunicación: proxemia, paralingüística y kinesia.
- 2.** Estilos de comunicación: Comunicación pasiva, Comunicación agresiva / irónica.
- 3.** Comunicación asertiva y herramientas para ser asertivo.
- 4.** Los derechos asertivos: Saber decir "No". Saber pedir favores y expresar sentimientos.
- 5.** Como comunicarse con diferentes estilos de personalidad: Reconocer estilo propio y el de los demás para comunicarse mejor.

## Otros cursos y talleres:

- 1. Calidez en el Trato con el Cliente.*
- 2. Manejo de Clientes y Situaciones Difíciles.*
- 3. Modelos de Atención - Cercanía con el Cliente.*

- 4. Atención telefónica en la Empresa.*
- 5. La comunicación del Equipo.*



CONOCER DA PODER

CONOCER DA PODER

# Escuela de liderazgo Moderno



CONOCER DA PODER

# Escuela de Liderazgo Moderno

La Escuela de Liderazgo Moderno cuenta con 8 módulos de 4 hs cada uno. Estos temas pueden darse como talleres únicos, en formato 4 u 8 hs cada uno.

## MODULO 1 – 4 HS

Qué es ser Líder y estilos de Liderazgo

## MODULO 2 – 4 HS

Aspectos legales del Liderazgo

## MODULO 3 – 4 HS

La comunicación en el Liderazgo o en equipos

## MODULO 4 – 4 HS

La comunicación y el tiempo en el equipo

## MODULO 5 – 4 HS

Los conflictos y el enojo Manejo de Conflictos

## MODULO 6 – 4 HS

Los indicadores y estadísticas aplicadas a la gestión

## MODULO 7 – 4 HS

Cómo coachear al colaborador

## MODULO 8 – 4 HS

Práctica Técnicas para dar Feedback

# Los objetivos por Módulo son:

## **Módulo 1:** *Qué es ser Líder y estilos de Liderazgo*

- En este módulo se trabajará la diferencia entre ser Líder y Jefe, buscando el potencial de los asistentes para su desarrollo. Realizarán un diagnóstico personal para establecer un plan de acción y Desarrollo.
- Se mostrarán los distintos estilos de liderazgo y cómo aplicarlos según el equipo y el colaborador a cargo. Liderazgo Situacional.
- Aprenderán a mapear al equipo para definir capacidades faltantes.

## **Módulo 2:** *Aspectos legales del Liderazgo*

- Se darán los conocimientos básicos de la ley de trabajo. Cómo aplicar correctamente la ley en situaciones de conflicto laboral o con colaboradores conflictivos. Se darán los conocimientos para el manejo de la ley de inclusión, derechos fundamentales, igualdad de género y tendencias actuales del derecho laboral.

## **Módulo 3 y 4:** *La comunicación y el tiempo en el Liderazgo*

- En este módulo se darán herramientas probadas de comunicación efectiva y empática, buscando que apliquen los conceptos en casos reales y prácticos.
- Los asistentes deberán definir cuál es su estilo personal para comunicarse a través de un enfoque DISC y entender el por qué les resulta más fácil o difícil según el interlocutor.

# Los objetivos por Módulo son:

## **Módulo 5:** *Los conflictos y el enojo*

En este modulo se darán las herramientas para entender el enojo, de dónde surge, cómo convivir con él y qué elementos hacen enojar a las personas. Se darán técnicas para el manejo de conflictos y cómo superarlos desde la comunicación y la acción. Incluye Toma de decisiones. Se trabajarán con role playings de situaciones diarias de los equipos de trabajo.

## **Módulo 6:** *Los indicadores y estadísticas aplicadas a la gestión (opcional según necesidades de la empresa)*

Se darán los conocimientos de estadística y manejos de kpis del negocio así como indicadores de calidad para que los líderes puedan tomar decisiones en pos de la mejora en la atención, experiencia de los Clientes así como costos incurridos en el lugar de trabajo.

Se darán conceptos básicos de cadena de valor y calidad continua con ejemplos prácticos y acciones a llevar a cabo en cada área de forma tal de generar el músculo de la búsqueda de soluciones practicas a problemas diarios. Este Módulo se trabaja en función a los kpis y cuadros de mando de la empresa contratante.

## **Módulo 7 y 8:** *Observación, coaching y feedback*

En estos modulos se enseñará y practicaré cómo ser coach. Se los preparará para vivir los valores de la empresa y cómo bajarlos a sus equipos.

Se darán las bases para diferenciar observar de enjuiciar. Cómo mapear a sus colaboradores y que esperar de cada integrante. Cómo generar un plan de Desarrollo . Asimismo, se trabajará muy a profundidad el cómo dar feedback correctivo y reforzante para el desarrollo de los equipos a cargo y mantener conversaciones Valientes.

Se trabajará el autocuidado para poder trabajar sin stress y cumplir con este rol tan demandante.

CONOCER DA PODER

# Programa de Atención al Cliente



CONOCER DA PODER

# Programa de Atención al Cliente Customer Journey

La experiencia del Cliente o visitante de la Clínica es resultado de acciones, intereses y emociones que se acumulan durante el proceso de atención. Muchas veces difieren de las del colaborador que lo atiende. Entender este primer paso permite situarse y da sentido a las técnicas que se darán en el resto del programa.

**Ej. Primeros pasos en la emergencia de una Clínica:**



## Emoción y Acciones del Cliente de Emergencias

Miedo y angustia

¿ Cómo estoy? ¿ Me recuperaré? ¿ Encontraré Médico?

Apuro- Impaciencia

¿ Por qué me para? No tengo COVID

Intranquilidad - inseguridad

¿Necesito Atención ya?,  
¿ Donde están los ingresos? ¿ Qué documentos necesito?

Inseguridad- angustia- miedo

¿ Será muy costoso? ¿ Tendré que internarme? ¿ Será bueno el médico?



## Emoción y Acciones de colaboradores Clínica

Desconocimiento

Desconoce la acción

Tranquilidad

Saludo y control a desconocidos no siempre amables.

Tranquilidad

Doy la información correctamente para ser bien evaluada y cumplir con mi trabajo.

Tranquilidad

Necesito hacer bien mi trabajo y no equivocarme para ser bien evaluada y que mi jefe no me reprenda.

# Programa de Atención al Cliente.

## Objetivo:

Lograr que los colaboradores que están en contacto con los Clientes y visitantes de la Empresa comprendan la importancia de sus acciones en la satisfacción de los clientes y adopten técnicas probadas eficaces para lograr un impacto positivo en ellos.

### Para esto se darán las bases para:

1. Entender el Viaje del Cliente dentro de la Empresa.
2. Mapear las emociones del Cliente durante este viaje para empatizar con él.
3. Abordar técnicas probadas de atención al cliente y practicarlas.

## Contenidos:

1. Empezamos. ¿ Qué entendemos por Customer Journey?
2. El poder de la Actitud positiva.
3. La Comunicación no verbal y su impacto.
4. La Comunicación verbal que logra cooperación..
5. Estilos de clientes y cómo agradecerlos.
6. ¿ Por qué se enojan los Clientes?
7. Técnicas para resolver situaciones y clientes complejos.
8. Resumen, Plan de Acción y examen final.

CONOCER DA PODER

# Salud Mental – Manejo de Stress y Situaciones Críticas



CONOCER DA PODER

# Reconexión del sentido de propósito del rol

## Para profesionales área Salud post-covid

Hoy la inteligencia emocional, se revela como el ingrediente fundamental de la competitividad. Cuanto más complejo sea el trabajo, y mayor el cargo dentro de la empresa, mayor es la importancia de la I.A. para obtener resultados espectaculares.

### Objetivo:

1. Reconectarse con el propósito del Rol.
2. Salir del “piloto automático”.
3. Encontrar un espacio de Reflexión del Rol y su Resignificación.
4. Consolarse y resurgir como el Ave Fenix.

### Contenidos:

1. La conciencia es posible: Conciencia de las sensaciones reales en cada momento.
2. Aceptación y autocompasión: Acercarnos a lo desagradable.
3. El tesoro del placer: Ir al encuentro de las sensaciones agradables.
4. Ganar perspectiva: Ampliando nuestra conciencia para convertirnos en “un recipiente más grande”.
5. Elegir: Vivir con elección en cada momento.

# Programa para el manejo del burnout

Hoy la inteligencia emocional, se revela como el ingrediente fundamental de la competitividad. Cuanto más complejo sea el trabajo, y mayor el cargo dentro de la empresa, mayor es la importancia de la I.A. para obtener resultados espectaculares.

## Objetivo:

1. Reconectarse con el propósito del Rol.
2. Salir del “piloto automático”.
3. Encontrar un espacio de Reflexión del Rol y su Resignificación.
4. Consolarse y resurgir como el Ave Fenix.

## Contenidos:

1. La conciencia es posible: Conciencia de las sensaciones reales en cada momento.
2. Aceptación y autocompasión: Acercarnos a lo desagradable.
3. El tesoro del placer: Ir al encuentro de las sensaciones agradables.
4. Ganar perspectiva: Ampliando nuestra conciencia para convertirnos en “un recipiente más grande”.
5. Elegir: Vivir con elección en cada momento.

# Manejo de la Violencia Sutil en el trabajo.

## Objetivo:

- 1.** Conocer que es la comunicación no violenta (empática) por sobre otros.
- 2.** Diferenciar los tipos de comunicación: efectiva, vertical, verbal, etc.
- 3.** Identificar los dolores de nuestros colaboradores. Estrategias de comunicación empática).
- 4.** Desarrollar estrategias para resolver conflictos emocionales cognitivos y relacionales de nuestros colaboradores.

## Contenidos:

- 1.** Qué se entiende por violencia en el ámbito laboral y qué es la comunicación no violenta. Cómo manejarla.
- 2.** Nuestros dolores y los dolores ajenos. ¿Qué nos duele hoy? ¿Cuáles son los dolores de nuestros colaboradores?
- 3.** Cómo gestionar los dolores ajenos. ¿Cuáles son los estresores de nuestra Clínica.
  - a** - Herramientas emocionales
  - b** - Herramientas logísticas
  - c** - Herramientas cognitivas

# Inteligencia Emocional para manejo de Situaciones Críticas

Una actitud mental sana es el único y más importante factor en la promoción de la salud y en la prevención de las enfermedades. Establecer una relación satisfactoria con el Cliente a través de una sólida alianza terapéutica adquiere especial importancia en el tratamiento de Clientes con trastornos psicosomáticos y con enfermedades graves.

## Objetivo:

**Que el profesional y colaboradores logren entrenar competencias para:**

1. Mantener su propio control emocional y el manejo de situaciones de crisis.
2. Intervenir emocionalmente en situaciones graves.
3. Comprender el estado de vulnerabilidad de los Clientes para relacionarse. Tranquilizar e informar adecuadamente.
4. Desarrollar la empatía con el Cliente
5. Perderle el miedo estar cerca del Cliente sin dañarse emocionalmente.

## Contenidos:

1. Qué es inteligencia emocional: conceptos y aplicación.
2. Autoconocimiento: identificar estilos y tendencias de personalidad. identificar nivel de desarrollo de la I.E.
3. Técnicas para:
  - a - Auto-control emocional ante situaciones graves.
  - b - La confiabilidad como fidelidad al criterio de sinceridad y la integridad para asumir la responsabilidad de nuestros actos.
3. Conocimientos para dar información tranquilizando y consolando y comunicarse integralmente desde lo intelectual y lo emocional.

# Técnicas aplicadas a sanación emocional/biológica

La especialización en Técnicas de Equilibrio Emocional y Energético permite eliminar el bloqueo o desequilibrio que generan determinados pensamientos, creencias, recuerdos... generando distancia con el problema y disminuyendo la intensidad de la emoción.

## Objetivo:

1. Conocer y aplicar herramientas con las que reconocer, aceptar y gestionar las emociones propias y de los clientes.
2. Establecer el equilibrio y la coherencia entre los tres subdominios -lenguaje, cuerpo y emoción- a lo largo del proceso interrelación con los otros.

## Contenidos:

1. Conocer y comprender la dimensión energética de las Emociones y autorregularlas.
2. Diferenciar las emociones que potencian de las que frenan la acción.
3. Identificar bloqueos energéticos y eliminar auto-sabotajes.
4. Cambiar creencias limitantes por otras más potenciadoras.
5. Reducir niveles de tensión, estrés propios y de los clientes.
6. Bajar la intensidad de los miedos para que no paralicen.
7. Desarrollar la capacidad de escucha corporal. Tomar una mayor conciencia de cómo nos afectan las emociones y dónde las sentimos.
8. Mantener equilibrado el sistema energético generando salud y bienestar, tanto físico como emocional

# Mindfulness y Salud



Una presentación práctica y teórica sobre la gestión del estrés, el dolor y la enfermedad crónica a través de la meditación - mindfulness. Es una oportunidad única de experimentar la riqueza que la meditación puede traer a tu propia vida y la de los demás.

## Contenidos:

1. La importancia de un enfoque continuo y sistemático para cultivar mindfulness en la vida diaria
2. Los movimiento conscientes usando la respiración
3. La práctica de la Conciencia Amable o compasión, para cultivar la compasión, la ecuanimidad y la atención plena de los demás y de la humanidad que compartimos.

**Este programa se complementa con nuestra experiencia de Realidad Virtual: Enjoy & Relax VR. a la cual pueden conectarse cuantas veces se desee durante momentos de stress.**

CONOCER DA PODER

# Derechos Fundamentales, Discapacidad y Diversidad



CONOCER DA PODER

# Ley N° 21.275: nuevas medidas para garantizar una clusión laboral efectiva de personas con discapacidad

**Con La1 Ley N° 21.275 se busca afianzar los valores promovidos en la 1 Ley de Inclusión Laboral, modificando el código del trabajo para exigir a las empresas pertinentes la adopción de medidas que faciliten la inclusión a boral.**

Esta ley nació como una iniciativa del diputado Francisco Undurraga, quien, ante las dificultades de implementación que ha tenido la Ley N 21.015 coloquialmente conocida como la "Ley de inclusión laboral", propuso la necesidad de darle capacidades a las empresas para hacer realmente efectiva la inclusión de personas con discapacidad.

Específicamente, lo que hace esta ley es modificar un segmento del código del trabajo para exigir a las empresas sujetas a esta normativa (aquellas con más de 100 trabajadores) la adopción de tres medidas:

- 1.** Elaborar y llevar a cabo anualmente programas de capacitación a su personal.
- 2.** Promover políticas de inclusión laboral en función de las normas de igualdad de oportunidades e inclusión laboral en todas las actividades realizadas dentro o fuera del trabajo; y...
- 3.** contar con, al menos, un experto en materias de inclusión laboral en el área de recursos humanos, certificado por el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora.

# Plan de Capacitación Anual Charlas Sensibilización

**El Plan Anual de Capacitación que ofrecemos cuenta con charlas:**

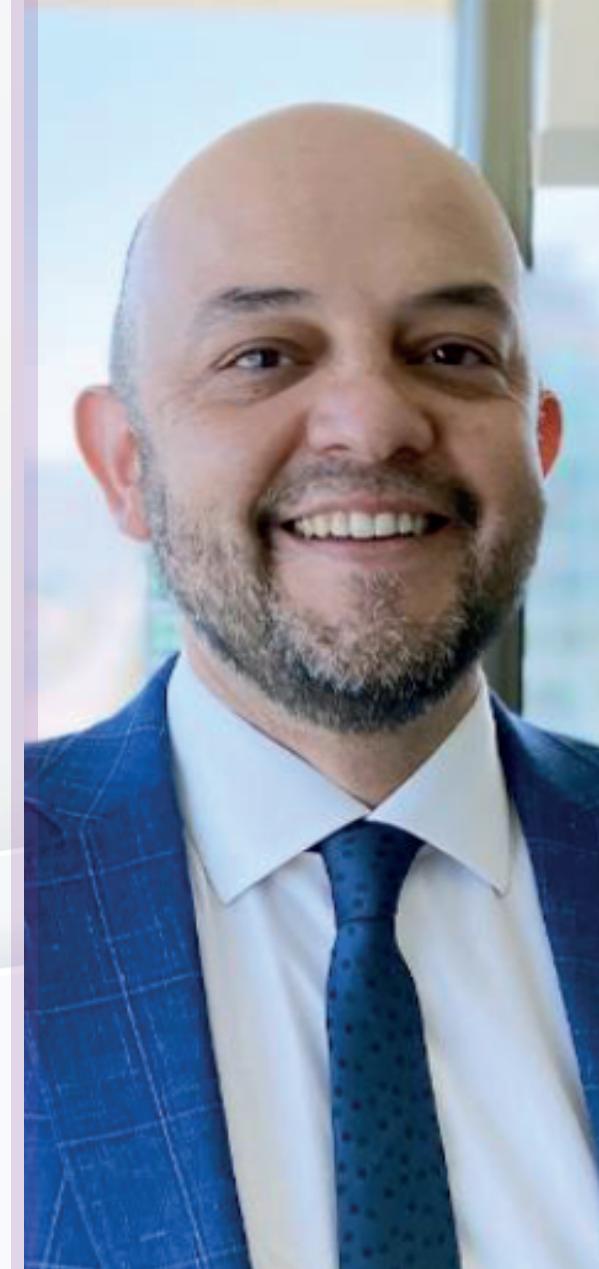
- 1.** Conocimiento de la Ley y participación de los colaboradores en la cultura de inclusión.
- 2.** Manejo emocional de la discapacidad en el Equipo.
- 3.** Liderar la discapacidad. Cómo crear un ambiente seguro para la discapacidad.
- 4.** Discriminación: Significado y alcance.
- 5.** Charlas informativas sobre discapacidad.



# Asesoramiento para incorporar la Inclusión por Discapacidad a la Política de la Empresa

En base a su Misión, Visión, políticas y protocolos críticos lo ayudamos a formalizar el impacto de esta Ley en su Empresa.

**Duración:** 10 horas



## Rodolfo Belmar Lara

Abogado, Pontificia Universidad Católica de Chile · Magister en Derecho del Trabajo y Seguridad Social, Universidad de Concepción · Diplomado en administración de negocios para Abogados Incae, Business School. Costa Rica – USA

**Transformación digital para firmas latinoamericanas, IE Law School.**

CONOCER DA PODER

# Metodologías y Certificaciones.

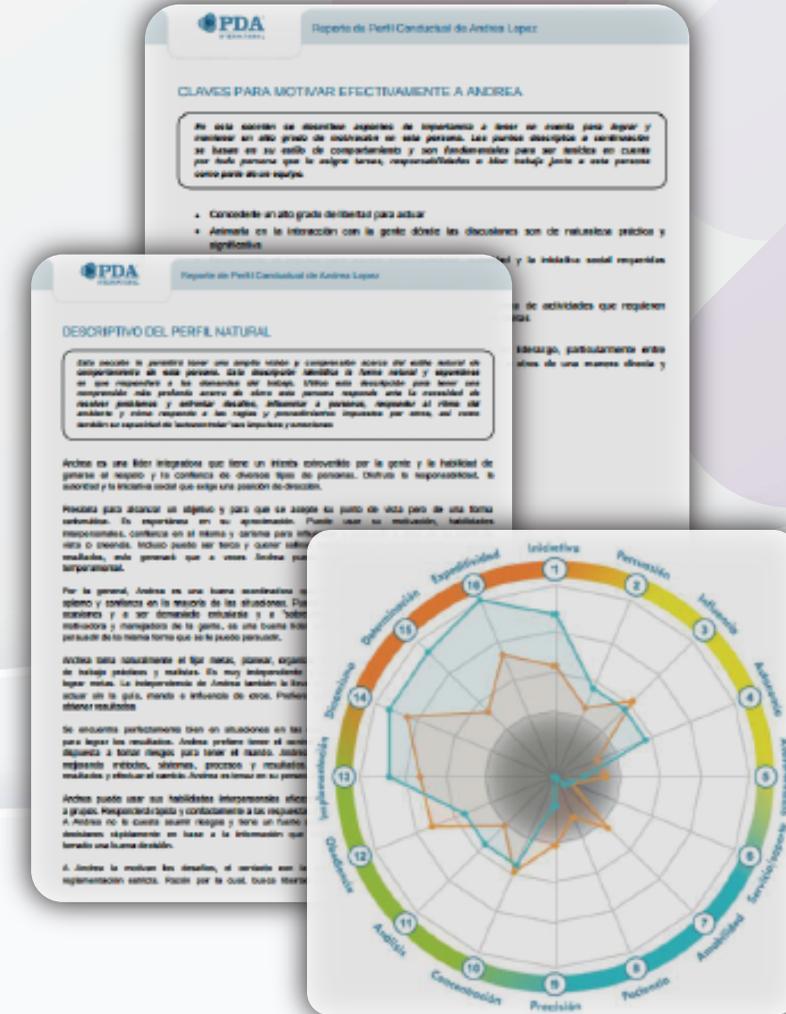


CONOCER DA PODER



## ¿Qué es PDA?

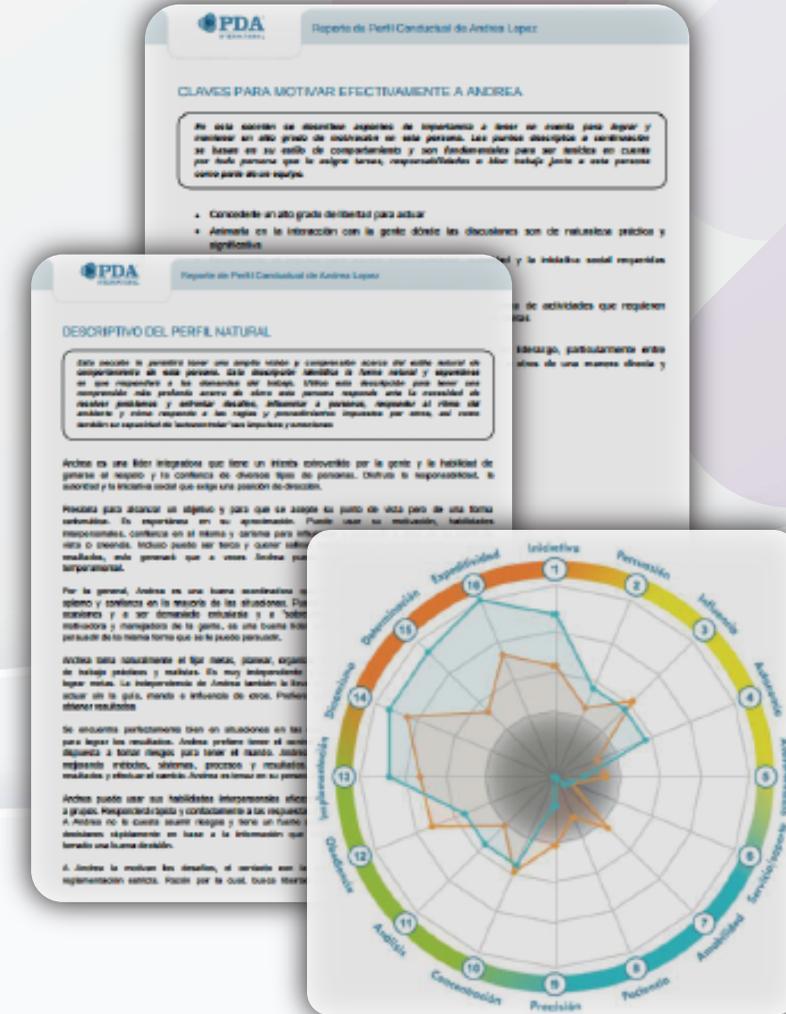
1. Es una herramienta que analiza el Perfil Conductual de las Personas y describe sus habilidades.
2. Identificando detalladamente las fortalezas y las eventuales áreas a desarrollar.
3. Permite definir puestos en términos de comportamientos y generar “estudios de compatibilidad” para así determinar la capacidad de las personas para desempeñarse exitosamente en una posición.
4. Con más de 50 años de aplicación y estudios que lo fundamentan, el PDA está avalado científicamente con un 90% de confiabilidad.
5. Se administra de forma “on line” y entrega resultados inmediatos.
6. Genera completos reportes, escritos y graficados, que ayudan a Gestionar el Talento, potenciando los procesos de selección y de desarrollo del Capital Humano.





## ¿Qué mide el PDA?

1. Mide el Perfil Conductual de las Personas permitiendo describir y conocer al detalle sus habilidades, fortalezas y sus eventuales áreas a desarrollar.
2. No califica los perfiles como “buenos” o “malos”, sino que describe las características conductuales del individuo evaluado.
3. Genera “Estudios de Compatibilidad” entre Candidatos & Puestos que determinan la capacidad de la persona para desempeñarse exitosamente en esa posición.
4. Mide las habilidades comerciales de las personas, identificando cómo genera nuevos contactos, cómo se relaciona y negocia, cómo cierra las ventas, cómo da seguimiento a Clientes, etc.
5. Mide las habilidades gerenciales de las personas, identificando cómo toma decisiones, cómo motiva a otros, cómo lidera, cómo desarrolla a sus reportes, etc.
6. Mide el nivel de Autocontrol Emocional y la forma en que la persona administra sus emociones.





### **Introducción al Coaching.**

Comience su aprendizaje en un plan que incorpore los fundamentos del Modelo de Entrenamiento Integrativo y su programa de habilidades básicas.



### **Certificación Internacional de Entrenamiento en coaching integral.**

Comience su crecimiento profesional obteniendo una certificación internacional en coaching. Desarrollar procesos para facilitar habilidades



### **Especialización de Coaching Ejecutivo.**

Obtenga la acreditación líder mundial de coaching ejecutivo profesional, y trabaja con ejecutivos y altos directivos.

**Somos aliados de PCA en Chile , autorizados para impartir certificaciones en Coaching. ht-**



**LEGO® SERIOUS PLAY®**  
**CERTIFIED FACILITATOR**

Talleres diseñados  
con la metodología  
**LEGO® SERIOUS  
PLAY®**



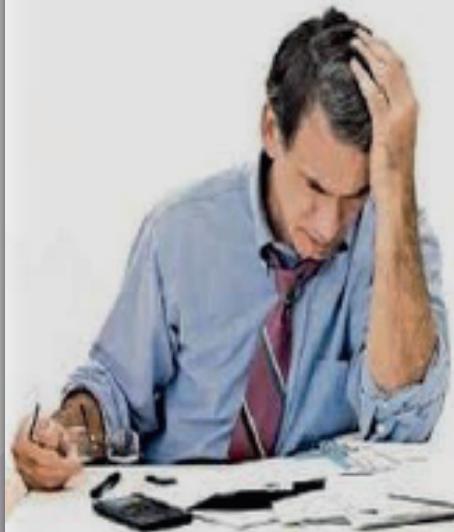
### ¿Para Qué Sirve?

- 1.** Encontrar rápidamente las respuestas que la organización requiere para alcanzar sus objetivos.
- 2.** Definir, representar, compartir y acordar la visión de cada participante acerca del problema que se desea resolver mediante un modelo concreto.
- 3.** Reconocer y acordar los puntos en común.
- 4.** Proponer diversas soluciones y representarlas en forma comprensible y concreta.
- 5.** El modelo que representa sus conclusiones se construye mediante un escenario que simula la realidad, permitiendo una imagen concreta y clara que puede ser fotografiada, filmada o conservada como maqueta, lo que facilita su futuro análisis y reelaboración.



## FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

*Sobre la base de  
la Ley 29783  
Seguridad y  
Salud en el  
Trabajo*



Certificados como Consultores en Evaluación e Intervención del Riesgo Psicosocial con el respaldo de HPI – Human Performance Institute y HRTools International, entidad con más de 53 millones de clientes en el mundo y más de 30 años a nivel global, siendo el principal proveedor de soluciones de recursos humanos a nivel mundial.

Poder conocer el riesgo psicosocial de los colaboradores al interior de las empresas, no solo es una medida preventiva que ayuda a tomar decisiones oportunas que cuidan a las personas y a la propia organización, sino que incluso puede ser un deber legal en algunos países (como es el caso de Chile y Perú, entre otros). Somos equipo certificados como expertos en Evaluación e Intervención de Riesgo Psicosocial, ayudamos a nuestros clientes a lograr políticas e intervenciones que les ayuden a cuidar a sus equipos humanos y cumplir con las legislaciones vigentes, por medio de una herramienta con validación oficial en distintos países.



CONOCER DA PODER