



Asertividad emocional para un servicio excepcional

CAPACITACIÓN PRESENCIAL

FECHA:

20 de abril
de 2023

LUGAR:

Hotel Embassy
Suites Rosales
Cl. 70 N° 6-22

HORARIO:

8:00 a.m.
a 12:00 m. y
1:00 p.m. a
5:00 p.m.

INTENSIDAD

HORARIA:
8 horas

CIERRE DE

INSCRIPCIONES:
Jueves 13 de
abril/2023

DESCRIPCIÓN

Este curso se desarrolla en tres bloques temáticos en los cuales se llevará a cabo un conversatorio sobre las emociones, las creencias que se tienen al respecto y cómo se interactúa en el ámbito del servicio, con el fin de construir una declaración de servicio para el establecimiento a través de una metodología participativa de cocreación basada en Points Of You.

OBJETIVO

Brindar contenidos sobre emociones y su vínculo con el servicio, a través herramientas aprendizaje experiencial y de cocreación, con el fin de sensibilizar y construir una declaración de servicio para el establecimiento.

DIRIGIDO A

Personal vinculado con la operación de establecimientos de alojamiento y hospedaje, especialmente aquellos relacionados con interacción con el huésped.

CONTENIDO

- Emociones fáciles vs emociones difíciles.
- Repensando las emociones.
- Declaración de servicio.

**COMPETENCIAS
ADQUIRIDAS**

Al finalizar el curso el participante estará en la capacidad de:

- Emplear el asertividad emocional en momentos de verdad.
- Identificar la relación entre emociones y servicio.
- Identificar un arquetipo para ponerlo a disposición del rol de servicio.

INSTRUCTOR

Lina María Téllez Marmolejo, comunicadora social y periodista de la Universidad Católica de Pereira, con especialización y magíster en responsabilidad social empresarial de la Universidad Externado de Colombia. Formada en docencia, comunicación organizacional, sostenibilidad, capitalismo Consciente, rediseño emocional y desarrollo humano. Facilitadora *Points of You*, líder, coequipera y consultora en la academia, cooperación internacional, sector público y privado.

VALOR

**Afiliados
activos:**
\$120.000
IVA incluido

**Afiliados
suspendidos:**
\$140.000
IVA incluido

**No
afiliados:**
\$200.000
IVA incluido

INSCRIPCIONES

1. Diligencie el formulario de inscripción en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/VQmGq8UaKU>
2. A su correo llegará la confirmación del cupo, junto con la prefectura y certificación bancaria.