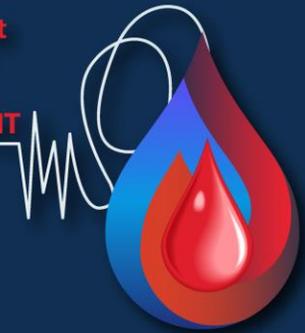


# 12

Congreso Colombiano **Acobasmet**  
de Bancos de Sangre y Medicina  
Transfusional  
Congreso Iberoamericano **GCIAMT**

Nuevamente juntos, innovando  
para fortalecer capacidades



## Ana Lucia Cabezas B.

**Promotora por convicción de la DVS**  
**ENTRENADORA DE VIDAS**

**Comunicadora Social**

Especialista en Comunicación Estratégica Organizacional

**Mentoring & Training Coach, Certificada Master en PNL**

**Certificada como Coach de Personas, Ejecutivo y de Equipos LMC**

Líder Facilitador Profesional en Coaching - LFPC /ICL

**Certificación Internacional en Gestión de Emociones PUJ**

Líder en procesos de Humanización en servicios de salud.

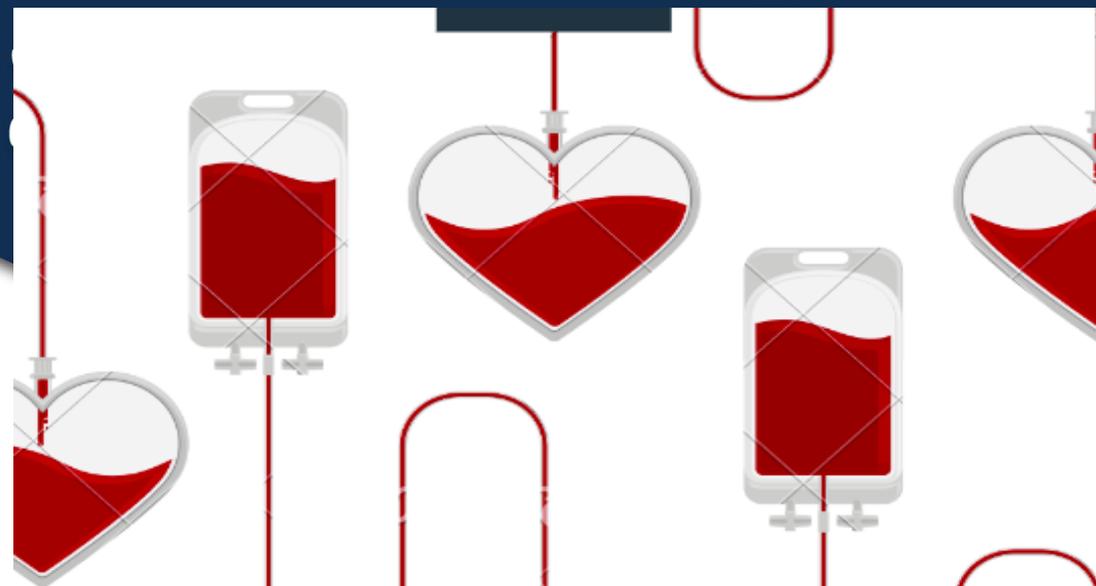
Especialista en Promoción de la Donación Voluntaria de Sangre

Directora | SEA ASESORES

# ¡Bien Venidos!



**¡Gracias! Hoy celebramos la vida, el estar aquí, por la inversión de tiempo, compromiso e interés.**



GENERACIÓN DE EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS

**UN ESPACIO PARA CONECTAR CON EL DONANTE**

 RECONOCIMIENTO - ARMONIA

conexión emocional

# 12

Congreso Colombiano **Acobasmet**  
de Bancos de Sangre y Medicina  
Transfusional  
Congreso Iberoamericano **GCIAMT**  
Nuevamente juntos, innovando  
para fortalecer capacidades



“De la **memorabilidad** en el servicio a la generación de **experiencias significativas** en pos de la **fidelización** del donante de sangre”.



# Me doy cuenta

12

Congreso Colombiano **Acobasmet**  
de Bancos de Sangre y Medicina  
Transfusional  
Congreso Iberoamericano **GCIAMT**  
*Nuevamente juntos, innovando*

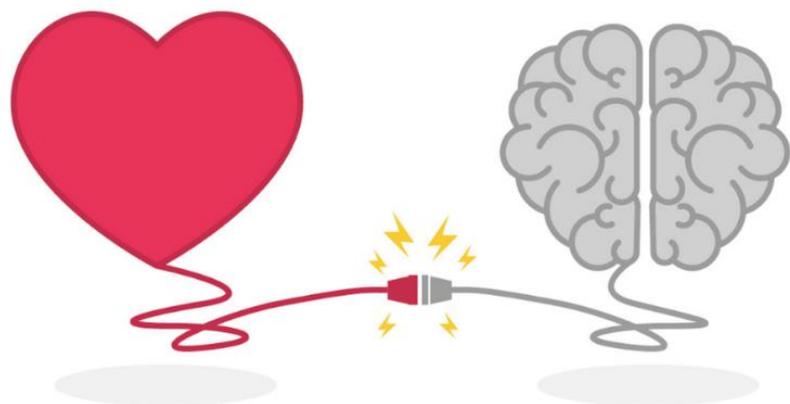




# Me doy cuenta

# 12

Congreso Colombiano **Acobasmet**  
de Bancos de Sangre y Medicina  
Transfusional  
Congreso Iberoamericano **GCIAMT**  
Nuevamente juntos, innovando  
para fortalecer capacidades



## Habilidades

- ✓ **Comunicativas - conversacionales**
- ✓ **Comunicación digital**
- ✓ **Estrategias Educomunicativas**
- ✓ **Relacionales: conexiones**

## Vínculos de credibilidad

## EXPERIENCIAS POSITIVAS Y TRASCENDENTES

“De la **memorabilidad en el servicio** a la generación de experiencias significativas en pos de la fidelización del donante de sangre”.

12

Congreso Colombiano **Acobasmet**  
de Bancos de Sangre y Medicina  
Transfusional  
Congreso Iberoamericano **GCIAMT**  
Nuevamente juntos, innovando  
para fortalecer capacidades



Punto de partida



El servicio



La atención

**MEMORABILIDAD**





Parte de MI

12

Congreso Colombiano **Acobasmet**  
de Bancos de Sangre y Medicina  
Transfusional  
Congreso Iberoamericano **GCIAMT**  
Nuevamente juntos, innovando  
para fortalecer capacidades



¡comunicación y/o conversación!



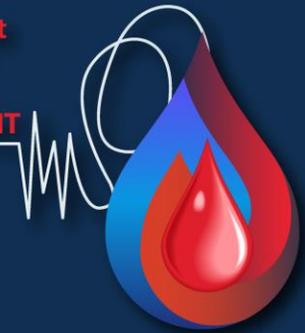
“El arte de crear conexiones humanas que generan experiencias apreciativas”



**PERCEPTORES** que debemos cautivar con sensaciones, basadas en atributos físicos, y con emociones, metáforas e historias, basadas en atributos psicológicos y sociológicos.

# Modelo Comunicacional Clásico

Conferencia Colombiana Acobasmet  
Congreso de Sangre y Medicina  
Congreso Iberoamericano GCIAMT  
Nuevamente juntos, innovando  
fortalecer capacidades



## Elementos de la comunicación



¿Qué problemas  
consideras que  
tenemos las personas  
en la comunicación?

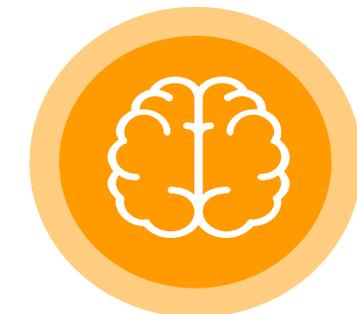
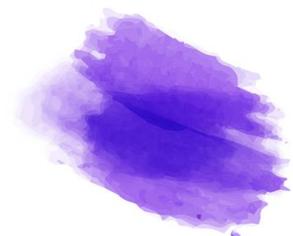
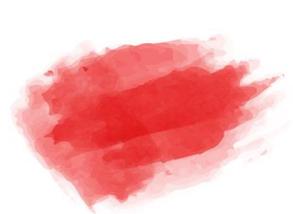
# Me doy cuenta

# 12

Congreso Colombiano **Acobasmet**  
de Bancos de Sangre y Medicina  
Transfusional  
Congreso Iberoamericano **GCIAMT**  
Nuevamente juntos, innovando  
para fortalecer capacidades



**Modelo  
conversacional**



**Interpretaciones**

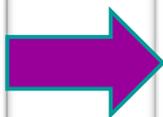
# Modelo conversacional

# 12

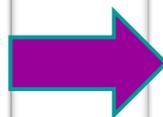
Congreso Colombiano **Acobasmet**  
de Bancos de Sangre y Medicina  
Transfusional  
Congreso Iberoamericano **GCIAMT**  
Nuevamente juntos, innovando  
para fortalecer capacidades



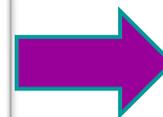
Observador



Juicio



Emoción



Acción



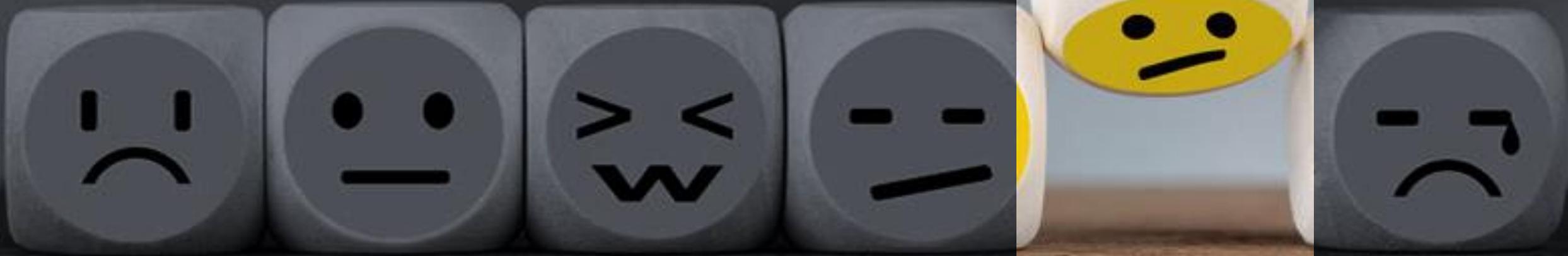
Resultado

La comunicación:  
El arte de crear conexiones:  
experiencias apreciativas y  
significativas





Me doy cuenta

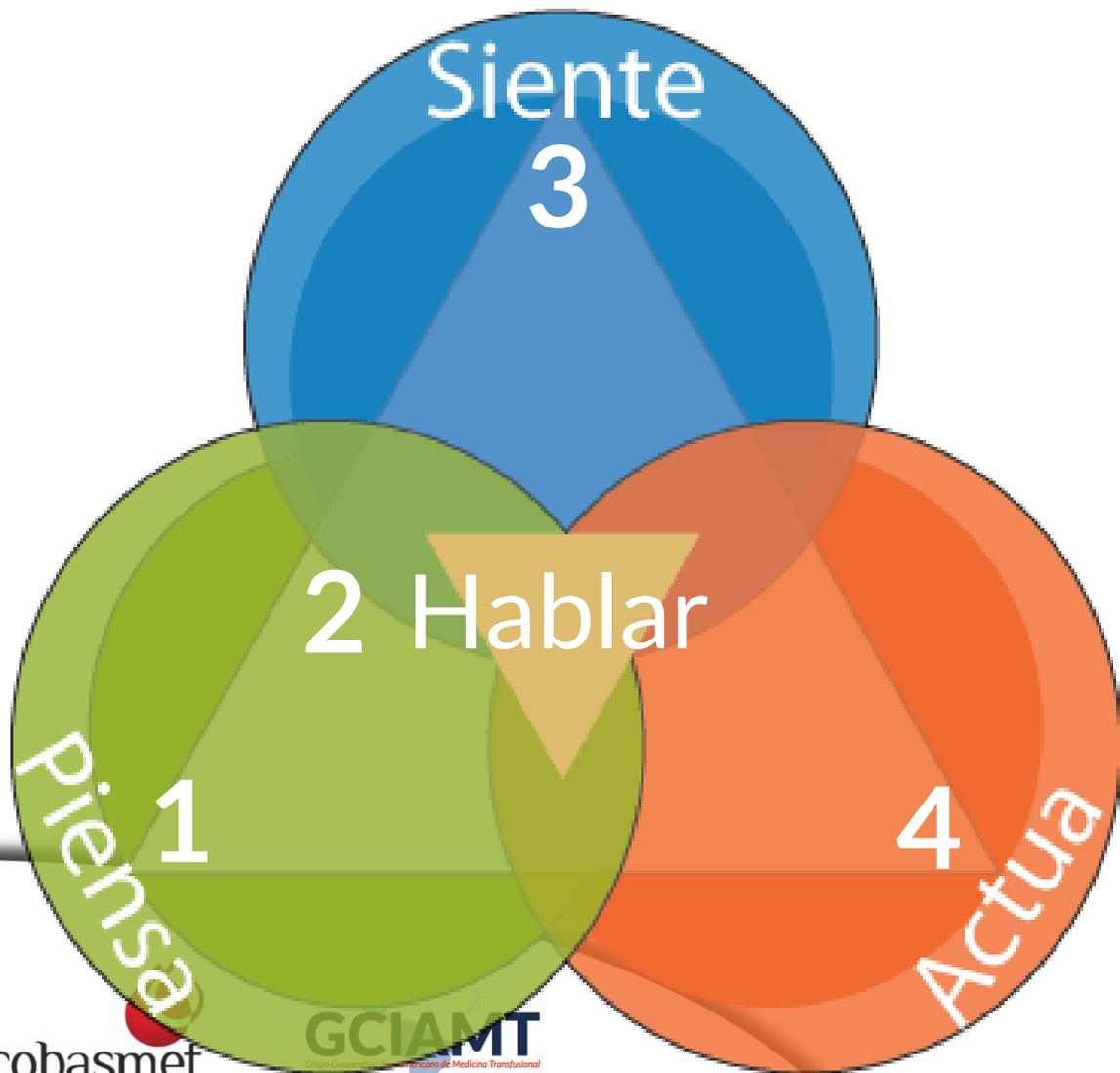
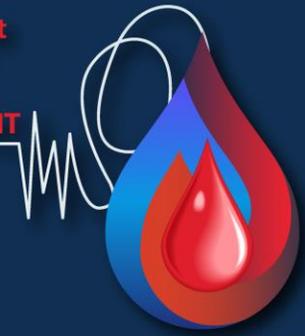


¿Cómo **me siento**  
en este preciso **momento**?

12

Congreso Colombiano **Acobasmet**  
de Bancos de Sangre y Medicina  
Transfusional  
Congreso Iberoamericano **GCIAMT**

*Nuevamente juntos, innovando  
para fortalecer capacidades*



# Actitud

**COHERENTE**



## Mi reto

**Por más conversaciones  
apreciativas que generen  
conexiones emocionales  
para crear experiencias  
significativas para el  
donante de sangre.**

***Muchas Gracias...***

**ESTA HISTORIA  
CONTINUARA  
HASTA CUANDO  
NOS VOLVAMOS  
A ENCONTRAR**

