

CAPACITACIÓN

*NEUROLINGÜÍSTICA Y
ONTOLOGÍA PARA EL
CONTROL DEL FRAUDE
EN SEGUROS*





FACILITADOR JOSÉ LUIS NASSIVERA LANZA

Experto en Criminalística y Seguridad. Apasionado del estudio de la conducta humana y del Coaching Ontológico. Practitioner en Programación Neuro lingüista. Ajustador de siniestros de la República Argentina. Experto en Siniestros y los delitos asociados. Entrenador de equipos de investigadores de Siniestros. CEO & Founder de NASSIVERA.TECH - Titular de NASSIVERA LANZA – Ajustadores de Siniestros Director Académico de la ESCUELA NASSIVERA – Comunidad para el control del Fraude en Seguros. Innovador en procesos para la detección y tratamiento de fraudes en seguros. Experto en tecnologías asociadas a la investigación virtual de siniestros y delitos conexos. Podcaster. Fundador de Cresta Cast Productora de Podcast. Estudiante avanzado de Periodismo y producción de contenidos.





OBJETIVOS

Formar a investigadores de fraudes en seguros con modernas herramientas con eje en la conducta humana, en un mundo que ha cambiado y requiere una adaptación inmediata.

Desarrollar habilidades cognitivas de escucha activa para entrevistas telefónicas como nuevo canal para la detección del fraude y acreditar la identidad de las personas.

Desarrollar habilidades cognitivas para el desarrollo de preguntas, basada en el metamodelo del lenguaje de la PNL y la ontología del lenguaje.

Conocer la Programación Neurolingüística aplicada a la detección del fraude en seguros, su uso práctico en este ámbito.



DESARROLLO DEL ENCUENTRO

Centramiento

Mientras los participantes van ingresando se reproduce una Playlist preparada para la ocasión. Cada lugar de trabajo tiene las cartas, tarjetas, leyendas. En la pantalla se reproducen imágenes de la Escuela, video institucional sin sonido ya que la música es lo que está en primer plano, el video se reproduce en segundo plano.

Presentación

Video de la escuela y locutora que narra

Introducción y desafíos

¿Qué es más importante?: ¿Las preguntas o las respuestas?.
Tenemos respuestas a preguntas que nunca nos hicimos, desde que nacemos entramos a una deriva donde las cosas ya están ahí, y muchas veces decimos: Porqué se hace así...y nadie se lo pregunta, solo se dice que siempre se hizo así. Qué pasa si alguien se atreve a desafiar esa idea, a preguntarse. La pregunta motiva a la acción y nos da una libertad inimaginable. Esto me permite decirles que, las cosas no son como son, sino como yo las interpreto.





Módulo 1: Nos ponemos en con texto con todo lo que contamos para cambiar

¿De qué hablamos cuando hablamos de análisis cognitivo?

En este espacio presento la crisis del saber, una nueva deriva para el control del fraude. En este momento proyectamos el TRAP

Ontología del Lenguaje

A que nos referimos cuando decimos “Ontología”.

¿Qué vamos a compartir en este día?

Se presenta la jornada, la mirada que propongo sobre el fraude en seguros, qué aportan las Neurociencias, el Coaching Ontológico, el Periodismo de investigación, la Sociología, la filosofía del lenguaje.

Me presento

Un coach no puede acompañar a otros en el camino que el mismo no haya recorrido antes.

Los materiales

En sus mesas cada uno tiene una carta de Aprender de Grandes, no la den vuelta hasta que yo la pase a buscar y ahí van a responder una pregunta, porque esta capacitación se trata de hacer preguntas y primero, hay que saber hacerlas y sentir que motiva la pregunta, qué posibilidades abre, que juicios detectamos en las respuestas, qué limitaciones podemos descubrir y qué recursos volvimos a sacar a la superficie.

Ya tienen el GOLDEN TICKET y le pido que lo lleven siempre con ustedes, accedan a los QR y podrán ver todo lo que una mente inquieta puede hacer, todo relacionado con el Fraude al seguro.

Tienen material sobre PODCAST, ya saben de qué se trata, habrán escuchado mucho. ¿Quién escucha Podcast?. Con el material de hoy, vamos a generar mucho contenido para algunos episodios y para las redes.

Hoy en esta sala va a pasar algo increíble. Les pido que se miren a los ojos por última vez porque van a comenzar a cambiar y ya no serán los mismos al terminar la jornada. Así funciona esto, vamos a cambiar la manera de ver las cosas, vamos a cambiar el tipo de observador que estamos siendo.

El campus de la Escuela Nassivera.

Mostrar cómo funciona y ya van a haber recibido las instrucciones. Esta consola que ven acá, forma parte de un método que yo mismo cree para entrenar a personas que hacen entrevistas telefónicas para detectar fraudes en las denuncias de siniestros.

Miren la frase:

**NO PUEDES VOLVER ATRÁS Y CAMBIAR
EL PRINCIPIO,
PERO PUEDES COMENZAR DONDE ESTÁS
Y CAMBIAR EL FINAL
(C.S. Lewis)**

El formato PODCAST

¿Qué podemos hacer con esta manera de difundir el contenido?

Cómo están las personas consumiendo contenido,
la inmediates y ser creativos para comunicarnos.

El fraude en seguros, un nuevo escenario en una era virtual

Módulo 2: Neurociencias, lo cognitivo, la ontología y la PNL

Introducción a la PNL aplicada a las entrevistas telefónicas

Programación Neurolingüística aplicada a la investigación
de siniestros, detectar fraudes.

Qué es la PNL

El mapa no es el territorio

Acompasamiento y sintonía

Sistemas de representación sensorial

PNL: Metamodelo del lenguaje

Ejercicio de observación

La ontología del lenguaje en acción en las
entrevistas telefónicas y presenciales

Diseño de conversaciones cognitivas

Ejercicios de análisis cognitivo para desarrollar
las habilidades en la conversación:

Memoria: Ejercicio del avión. Se pide a los participantes que estén relajados, cierren los ojos y sigan las instrucciones del locutor del audio. Se relata un vuelo de acrobacia donde el avión dibuja en el cielo números en diferente orden, deben memorizar y decir cuál es el número que se formó. Este ejercicio desarrolla habilidades cognitivas necesarias para la tarea que estamos fortaleciendo.

Módulo 3:

Cómo investigar en un entorno virtual, la entrevista cognitiva

Metodología de investigación digital, las nuevas herramientas virtuales

En este espacio hablamos del proceso de investigación en un entorno digital sumando lo aprendido en el módulo 2, con los siguientes temas:

- Hipótesis
- Planificación y diseño de conversaciones
- Las presuposiciones en la denuncia de un siniestro
 - ¿Con quién voy a hablar?
- Las evidencias en una investigación virtual, indicios y pruebas
 - Resguardo de la evidencias digital
 - La entrevista cognitiva y psicológica
- Diferencia entre una conversación y una entrevista
 - El abordaje al cliente
- Técnicas de comunicación verbal: la escucha, paráfrasis o reflejo del contenido, encuadre.

Grabación de entrevistas como evidencia digital

Normas legales, dónde guardarlas, cómo difundirlas, los formatos de grabación: WAV, MP3, MP4. Almacenamiento en la web.
Nuestro modelo basado en WordPress.

Entrevistas telefónicas: características y desarrollo

Cómo se debe preguntar: No sugerir la respuesta en la pregunta, sobriedad, preguntar por tema, preguntas abiertas, los silencios y otras características

Material compartido: Las escuchas que realizamos nos permiten establecer muchos puntos de mejora, como desafíos. Por ello vamos a tratar la manera de preguntar en el marco de todo lo visto hasta ahora. La entrevista cognitiva no es solo preguntar sino unir el lenguaje con la experiencia. Meterse en la cabeza del interlocutor y visualizar cada situación para construir preguntas en el momento.

El informe de investigación un fenómeno de la narrativa transmedia

Sugerencias sobre la forma de escribir según el lenguaje de periodismo como la “pirámide invertida”. Título del informe, copete, desarrollo, claridad, hipervínculos sobre las evidencias digitales y la búsqueda en internet.

Ejemplo de brevedad y estructura:

“Si sólo tienes unos segundos, lee estas líneas: resumen de lo que contiene la investigación”. Luego se desarrolla todo el proceso de manera tal que quien lee enseguida puede ponerse en tema. Para ello, se debe desarrollar la habilidad de interpretación de textos, resumir información relevante y qué es lo importante.

Vamos a exhibir nuestro sitio web autoadministrable donde generamos informes digitales. Recomendamos utilizar la foto del analista que está escribiendo.

Propuesta de investigación colaborativa, un modelo de NASSIVERA.TECH



Fact checking

En este espacio vamos a explicar cómo funciona el “Periodismo de datos”.

Contextualización

Antes de comenzar con las prácticas, realizamos una revisión de todo lo visto.

Módulo 4: La puesta en marcha, practiquemos con juego de roles.

Presentamos el modelo



Comenzamos a practicar: Juego de roles, entrevista en vivo.

Usamos la consola RODE para realizar una práctica “inmersiva” en las entrevistas telefónicas. En parejas, cada uno se coloca un auricular para monitorizar lo que dice y se comienzan a realizar la escucha de una denuncia de siniestro y sus preguntas conforme a todo lo visto antes.

Propuesta a confirmar por disponibilidad de tiempo: Entrevista en vivo a cargo de José Nassivera -Facilitador- y sobre un caso real en gestión, llamamos al cliente y la entrevista es escuchada en vivo por todos. La definición es incierta ya que no sabemos qué va a responder el cliente y podemos entender cómo se construyen las preguntas en vivo y en directo.

CIERRE

Bonus track

Grabación de Podcast



Materiales

Todos los temas tratados los van a poder seguir en el Campus de la Escuela

Certificados

Todos los participantes reciben un certificado de participación y entrenamiento en esta modalidad de control del fraude.





**ESCUELA
NASSIVERA**

Agradeciendo la lectura de esta propuesta,
los saludos con especial afecto.

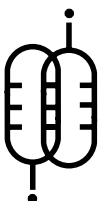


José Luis Nassivera Lanza
CEO NASSIVERA.TECH
Facilitador / Director Académico
de Escuela Nassivera

Para solicitar la
contratación enviar mail a
jose@escuelanassivera.com

Inversión: Consultar por mail

escuelanassivera.com
nassiveralanza.com
nassivera.tech
siniestrosodcast.uno
crestacast.uno



**SINIESTROS
PODCAST
.UNO**



NASSIVERA.TECH