



ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Capacitar al personal de un centro odontológico en habilidades de atención al cliente y gestión de la calidad del servicio, para mejorar la experiencia del paciente y la eficiencia operativa del centro.



Objetivos específicos

- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva entre el personal del centro odontológico y los pacientes, mejorando la interacción y la satisfacción del cliente.
- Implementar estándares de calidad en el servicio odontológico, asegurando que los pacientes reciban un tratamiento de alta calidad que cumpla con sus expectativas y necesidades.
- Establecer protocolos efectivos para la gestión de crisis y emergencias médicas en la consulta odontológica, garantizando la seguridad y el bienestar del paciente en todo momento.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Introducción a la atención al cliente en odontología

Importancia de la atención al cliente en un centro odontológico.
Características específicas del cliente en este entorno.
Relación entre atención al cliente y calidad del servicio odontológico.

Módulo 2: Fundamentos de la Calidad de Servicio en Odontología

Estándares de calidad en un centro odontológico.
Elementos que influyen en la percepción de calidad por parte del paciente.
Estrategias para mejorar continuamente la calidad del servicio.

Módulo 3: Comunicación efectiva en la consulta odontológica

Técnicas para establecer una comunicación clara y empática.
Gestión de quejas y manejo de pacientes insatisfechos.
Role-playing y simulaciones de situaciones de consulta.

Módulo 4: Gestión de expectativas y educación del paciente:

Importancia de la educación preventiva y continuada.
Estrategias para comunicar riesgos, beneficios y alternativas de tratamiento.
Implementación de programas de seguimiento y cuidado post-tratamiento.

Módulo 5: Ética profesional y confidencialidad:

Principios éticos en el ejercicio de la odontología.
Normativas y regulaciones sobre la confidencialidad del paciente.
Casos éticos y decisiones difíciles en la atención al paciente.

Módulo 6: Gestión de la Experiencia del Paciente y Fidelización

Componentes de la experiencia del paciente.
Técnicas para mejorar la experiencia desde la cita hasta el seguimiento post-tratamiento.

Programas de fidelización y beneficios para pacientes habituales.

Módulo 7: Tecnología y innovación en la Atención Odontológica

Avances tecnológicos en diagnóstico, tratamiento y gestión administrativa.
Integración de herramientas digitales para optimizar la gestión y comunicación.
Actualización continua y adaptación a nuevos avances tecnológicos.

Módulo 8: Gestión de crisis y situaciones de emergencia en la consulta

Protocolos de actuación frente a casos de trauma, reacciones alérgicas y otros incidentes.
Simulacros y entrenamiento práctico para la gestión de crisis.
Evaluación post-incidente y aprendizaje continuo para la mejora del protocolo.

Módulo 9: Gestión de quejas y mejora continua:

Proceso de gestión de quejas y reclamaciones en odontología.
Métodos para recoger y analizar la retroalimentación del paciente.
Acciones correctivas y preventivas para la mejora del servicio.

Módulo 10: Evaluación final y certificación

Examen final basado en los contenidos impartidos.
Evaluación de competencias prácticas mediante estudios de caso o simulaciones.
Retroalimentación y recomendaciones personalizadas para el desarrollo profesional.
Entrega de certificados de participación en atención al cliente y calidad de servicio en odontología.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl