



ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO.

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Mejorar la calidad del servicio al cliente en el área de salud mediante técnicas efectivas de comunicación y atención al cliente, para garantizar la satisfacción del paciente en un entorno presencial.



Objetivos específicos

- Identificar las necesidades del cliente en el área de salud.
- Implementar técnicas de comunicación efectiva.
- Desarrollar habilidades para manejar situaciones difíciles.



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

Fundamentos De La Atención Al Cliente En Salud

Duración: 2 horas

Contenidos:

Importancia de la atención al cliente en el área de salud.

Principios básicos de la atención al cliente.

Roles y responsabilidades del personal de salud.

Impacto de la atención en la satisfacción del paciente.

Actividad práctica: Role-playing para identificar necesidades del cliente.

Módulo 2

Comunicación Efectiva Con Pacientes

Duración: 2 horas

Contenidos:

Técnicas de escucha activa.

Comunicación verbal y no verbal.

Empatía en la comunicación con pacientes.

Barreras comunes en la comunicación en salud.

Actividad práctica: Ejercicios de comunicación efectiva en parejas.

Módulo 3

Gestión De Situaciones Difíciles

Duración: 2 horas

Contenidos:

Identificación de situaciones difíciles comunes.

Manejo de quejas y reclamaciones.

Estrategias para desescalar situaciones.

Importancia del control emocional.

Actividad práctica: Simulación de resolución de conflictos con pacientes.

Módulo 4

Calidad Del Servicio Al Cliente En Salud

Duración: 1 hora

Contenidos:

Conceptos de calidad en el servicio de salud.

Medición de la calidad en la atención al cliente.

Procesos de mejora continua.

Normativas y estándares de calidad en salud.

Actividad práctica: Análisis de casos de éxito en calidad del servicio.

Módulo 5

Trabajo En Equipo Y Atención Al Cliente

Duración: 1 hora

Contenidos:

Importancia del trabajo en equipo en salud.

Colaboración interdisciplinaria.

Comunicación efectiva dentro del equipo.

Resolución de conflictos internos.

Actividad práctica: Dinámicas de grupo para mejorar la colaboración en equipos de salud.

y mucho más...

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