



CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades y competencias para mejorar la calidad en el servicio y atención al cliente en el área de salud, enfocándose en la satisfacción del cliente y el manejo efectivo de situaciones conflictivas.



Objetivos específicos

- Mejorar la calidad del servicio al cliente.
- Desarrollar habilidades para el manejo de clientes conflictivos.
- Implementar estrategias para la resolución de conflictos.
- Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad.
- Aumentar la satisfacción del cliente.



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 Calidad En El Servicio

- Definición de calidad en el servicio.
- Importancia de la calidad en el área de salud.
- Principios básicos de atención al cliente.
- Rol del personal en la calidad del servicio.
- Medición de la satisfacción del cliente.

Módulo 2: Comunicación Efectiva

- Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Escucha activa y empatía.
- Comunicación en situaciones difíciles.
- Barreras en la comunicación y cómo superarlas.
- Herramientas digitales para la comunicación.

Módulo 3: Resolución De Conflictos

- Identificación de conflictos comunes en el área de salud.
- Estrategias para la resolución pacífica de conflictos.
- Negociación y mediación.
- Técnicas para manejar el estrés en situaciones conflictivas.
- Casos prácticos de resolución de conflictos.

Módulo 4: Manejo De Clientes Conflictivos

- Identificación de clientes conflictivos.
- Estrategias para el manejo de clientes difíciles.
- Desarrollo de la paciencia y tolerancia.
- Herramientas para desescalar situaciones tensas.

- Ejercicios y prácticas simuladas.

Módulo 5: Cumplimientos De Calidad Y Evaluación

- Normas y estándares de calidad en el servicio.
- Evaluación del desempeño en la atención al cliente.
- Implementación de mejoras continuas.
- Feedback y su importancia en la mejora del servicio.
- Plan de acción para el cumplimiento de calidad.

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