

MEJORA DE LA ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL AMBITO SANITARIO

Inicio 05/03/18 **Fin** 18/05/18 **Horas** 60 **Días /Horario** L-X-V 13:30 a 15:30

Lugar Rekalde 1, 1ª planta Local 41 20160 LASARTE-ORIA **Precio** **100% Subvencionado**

Objetivos Adquirir las competencias y habilidades necesarias para mejorar la atención al cliente y la gestión de conflictos en el ámbito sanitario.

Contenidos

1. LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA GESTIÓN EFICAZ DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES DEL ÁMBITO SANITARIO

1.1. La Atención al Cliente: La satisfacción del cliente. Tipos de clientes. ¿Por qué se quejan los clientes?. Según el tipo de cliente. ¿Cuál es la respuesta más adecuada?. Medición de la satisfacción del cliente. Tipos de encuestas de satisfacción.

1.2. El Tratamiento de las Quejas y Reclamaciones: Quejas y reclamaciones: definición y elementos diferenciadores. Cómo comportarse ante una queja y/o reclamación. Actitudes que deben evitarse. Tipos de quejas y reclamaciones. Cómo gestionar eficazmente una queja y/o reclamación. Las 10 reglas del gestor eficaz.

1.3. El Tratamiento de las Objeciones : Las objeciones: definición del concepto. Las objeciones son una oportunidad. Las objeciones más frecuentes. Técnicas específicas para el tratamiento de las objeciones.

1.4. La atención al cliente en situación de conflicto. Inventario de escenarios y situaciones de conflicto en el centro sanitario.

2. LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS DEL ÁMBITO SANITARIO

2.1. Competencias y técnicas de comunicación para la resolución de conflictos.

2.2 La comunicación verbal y no verbal. La importancia del paralenguaje y los gestos. La importancia del feedback. Saber realizar las preguntas apropiadas. La empatía. La capacidad de escucha activa. La asertividad,

2.3. Reacciones conflictivas: habilidades asistenciales.

Requisitos Trabajadores de empresas consideradas PYME y estar cotizando por Régimen general, autónomos o cooperativistas en el SECTOR de SANIDAD o en cualquiera de sus SECTORES AFINES como son: OFICINAS DE FARMACIA, TRANSPORTE DE ENFERMOS Y ACCIDENTADOS EN AMBULANCIA, SANIDAD PRIVADA.

Tendrán prioridad los empleados de empresas con menos de 10 trabajadores.

Más información No se podrá realizar más de 90 horas de formación por persona a excepción de las acciones dirigidas a la obtención de un Certificado de Profesionalidad o que el curso sea de una duración superior.

Hay plazas muy limitadas para trabajadores en situación de desempleo.