

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# TRAINING DE ATENCIÓN AL PACIENTE

## Modalidad:

presencial con una duración 25 horas

## Objetivos:

A la finalización de este curso el alumno estará preparado para acometer una correcta atención al paciente, mediante una personalización de la atención conociendo los diversos tipos de pacientes y servicios con los que se va a encontrar, dando en todo caso una importancia máxima a la calidad en el ámbito laboral.

## Contenidos:

1-Análisis del perfil del paciente

2-Revisión de conceptos básicos de atención al cliente

Atención telefónica.

Argumentarios.

Gestión de quejas y reclamaciones.

3-Trabajo práctico individual de cada alumno con la formadora (Royal playing)

Atención telefónica.

Venta de servicio.

Cambio de cita.

4-Adaptación de la atención al paciente a los diferentes perfiles.

5-Excelencia en la atención al paciente Premium.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



Atención telefónica/presencial.  
Argumentarios de venta.  
Gestión de quejas.  
Como decir no.

6-Correcciones individuales/grupales de los rol playing, y definición de objetos.

7-Revisión de las partes teóricas correspondientes.

8-Segundo rol playing de los alumnos con la formadora.

Atención telefónica/presencial.  
Argumentarios del servicio.  
Gestión de quejas.  
Como decir no.