

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.