

Gestión

Sesión
SEPA

¿Cuáles son las armas para conseguir la excelencia? Comunicación emocional, calidad y trato personalizado

Pongámonos en la piel del paciente que acude a la clínica dental. Cómo conseguir la fidelización del paciente.

Dictante: D. Xavier Esteban.

Bilbao
20 abril 2013.

Apúntate en www.sepa.es

Patrocina:

DENTAID
Expertos en Salud Bucal
www.dentaid.com

Dirigido a:

Higienistas,
Auxiliares y
Dentistas.

Gestión

Sesión
SEPA

Tipo de curso:

Sesión SEPA.

Dirigido a:

Higienistas,
Auxiliares y
Dentistas.

Bilbao: 20 abril 2013

Pongámonos en la piel del paciente que acude a la clínica dental.

Cómo conseguir la fidelización del paciente.

Patrocinado por:




Dictante:

D. Xavier Esteban.

Coordina:



Dr. Francisco Vijande.

Objetivos:

• Conocer los elementos de la comunicación que favorecen el acercamiento y el dialogo con el paciente. • Dar las herramientas prácticas a fin de mejorar la comunicación y la calidad del servicio. • Analizar las "manchas de café" que dificultan la calidad del servicio y dar las soluciones para buscar la excelencia. • Conocer las estrategias más adecuadas a fin de fidelizar al paciente.

¿Por qué debo asistir?

Para conocer el estilo personal de comunicación y cómo aplicarlo según la tipología de pacientes. Para mejorar las habilidades de comunicación en base a una metodología muy práctica y de aplicación inmediata. Para analizar, reflexionar y practicar con diferentes elementos y herramientas a fin de mejorar la calidad del servicio y conseguir la fidelización del paciente.

Programa:

Mejorando la comunicación con el paciente

• La comunicación emocional. • Análisis del estilo personal de comunicación. Cuestionario de estilos. • Influencia del estilo personal y la comunicación. • Estrategias de éxito para mejorar la comunicación.

La calidad del servicio

• Principios básicos. • El camino hacia la calidad. Los objetivos. • Las "manchas de café" en la calidad del servicio. • Ponerse las gafas del paciente. • El ciclo de Deming de la calidad. • La tipología de pacientes. • Cómo adaptarse al tipo de pacientes. • Los 10 ingredientes clave para el éxito en la calidad.

La fidelización del paciente

• Cómo saber el grado de satisfacción/ insatisfacción del paciente. • Elementos de fidelización. • El seguimiento del paciente.

Matrícula:

Socios SEPA: 29 €

No Socios: 65 €

Colegiados Bilbao y su personal de clínica: 29 €

Plazas limitadas por orden de inscripción.

Bilbao

Hotel Meliá Bilbao
Lehendakari Leizaola,29

Horario:

9.30-14.30 h.

Alojamiento:

Tarifas especiales en el Hotel Meliá Bilbao.
Reservas MCI -T- 695 500 977

Esta actividad docente está acreditada por la Comisión de Formación Continuada de las Profesiones Sanitarias del Sistema Nacional de Salud con 0,7 Créditos para los Técnicos Superiores en Higiene Bucodental

Inscríbete en www.sepa.es
o 913 142 715

