

CURSO PARA EL PERSONAL DE RECEPCIÓN

Dr. Cristian Kulzer

Día: Sábado 14 de Mayo de 2022

Lugar: Monteagudo 554 - Tucumán

Horario: 09:00 a 12:00hs

DIRIGIDO A Destinado a todas aquellas personas que cumplan con funciones vinculadas con la atención al público en establecimientos de salud, como persona de recepción, call center y asistentes dentales.

OBJETIVOS: Reconocer el rol de la secretaria asistencial como un eslabón fundamental para el éxito del consultorio dental y su importancia en la transmisión de calidad del servicio, en la concreción de la aceptación del tratamiento y en la satisfacción del paciente y su fidelización.

DURACIÓN DEL CURSO: 3 horas

MODALIDAD:

- Es un taller teórico con proyección de material didáctico, discusión de ejemplos, proyección de videos de casos prácticos, evacuación de dudas y consultas.

CUPOS LIMITADOS: 30 participantes

PRESENTACIÓN:

Los consultorios y las clínicas dentales son empresas conformadas por personas trabajando con un fin común, y el éxito o fracaso dependerá en gran medida del talento del equipo. Es por esto que para cada nueva contratación, resulta indispensable asegurarnos que tenga todas las herramientas y conocimientos necesarios para desempeñar correctamente su labor. Es entonces nuestra responsabilidad capacitar a cada nuevo recurso que contratamos y este curso está destinado a ese principal objetivo.

PROGRAMA:

¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE SU ROL?

- Recursos humanos: la condición en la selección y formación de las personas en una empresa de servicios. ¿Por qué te van a elegir? Trabajo en equipo: la sinergia como base de crecimiento.
- Atención al cliente: “abrazar al paciente” y ser parte de la solución a sus problemas.
- Comunicación: ¿Cuál es la percepción del paciente cuando entra en contacto con el servicio? ¿Cuáles son los momentos esenciales a la hora de evaluar una atención? PNL: la imagen como herramienta de venta en el primer contacto, sonreír, escuchar y opinar empáticamente.
- Tratamientos odontológicos: ¿Que debe saber concretamente para colaborar en la mejora de la rentabilidad del consultorio? Cómo evaluar las necesidades y requerimientos de los pacientes
- Tips y conceptos sobre la importancia de la historia clínica, y ejemplos relacionados a la auditoría y la mejora continua.
- Calidad en la atención: distintas miradas, definición, momento de la verdad. Su evaluación desde la estructura, procesos y resultados. ¿Quién define la calidad de un servicio? Costos de no calidad: su significado e implicación en los costos del consultorio y como evitarlos.
- Satisfacción del cliente: uno de los éxitos de tu consultorio pasa por todo lo que el paciente observa, percibe y recibe ¿lo sabías? Definición y ejemplos.
- Manejo de quejas: como evitar situaciones de stress en el consultorio y transformar una queja en una relación perdurable con el paciente. Técnicas de abordaje.
- Neuroventas: interpretar al paciente desde otro punto de vista, que piensa, que busca, que quiere escuchar, que necesita y desea en el fondo. Técnicas para hablarle al corazón y la mente del paciente.
- Presupuestos: la mentalidad del dinero en las personas. Miedos y prejuicios a la hora de pasar un presupuesto. Técnicas y herramientas para llevarlas adelante.
- Cierre de venta: ayudar al paciente a la aceptación del tratamiento planificado a través de técnicas y preguntas.
- Comunicación con el paciente después de la atención. Medios y contenidos.

BENEFICIOS:

Se compartirá por 30 días una carpeta en Google Drive con con ejercicios y material de lectura complementarios a los temas compartidos.

Dr. Cristian Kulzer

www.cristiankulzer.com.ar

Linkedin

<https://www.linkedin.com/in/ckulzer>

FB

<https://www.facebook.com/mktkulzer>

Instagram

<https://www.instagram.com/criskulzer>

Twitter

<https://twitter.com/criskulzer>