

Gestión

Sesión
SEPA

Formación

Avanzamos
contigo

Cómo conseguir la fidelización del paciente.

PONGÁMONOS EN LA PIEL DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA
CLÍNICA DENTAL

Córdoba | 20 Septiembre 2014

Dirigido a Dentistas, higienistas
y auxiliares dentales

Patrocina:



Ilustre Colegio Oficial
de Dentistas de
Córdoba

SEPA

FUNDACIÓN
ESPAÑOLA
DE PERIODONCIA
E IMPLANTES
DENTALES

Gestión

Sesión
SEPA

Tipo de curso:

Dirigido a:

Córdoba: 20 septiembre 2014

Sesión SEPA.

Dentistas,
higienistas
y auxiliares
dentales.

Cómo conseguir la fidelización del paciente.

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

Patrocinado por:



Dictante:

D. Xavier Esteban.

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

En definitiva, tener las principales armas para conseguir la excelencia en la atención al paciente, mejorando la comunicación emocional, la calidad y el trato personal, y permitiendo a los asistentes reconocer las claves para ofrecerle una mejor atención.

Matrícula:

Dentistas Colegiados y personal auxiliar:30 €

Dentistas colegiados en Córdoba (licenciados en los 3 últimos años, Socio Joven Profesional de SEPA y Estudiantes de 4º y 5º de Odontología:20 €

El personal para inscribirse deberá enviar acreditación de estar prestando los servicios profesionales en una clínica dental

Plazas limitadas:

Por orden de inscripción y limitadas hasta completar aforo

Sede:

Ilustre Colegio Oficial de Farmacéuticos de Córdoba

Avda del Brillante, 31
Córdoba

Horario:

09.30-14.30 h.

Inscripción:

Ilustre Colegio Oficial de Dentistas de Córdoba

Caño, 5, Bajo

Tel: 957 480 488

Fax: 957 490 913

E: codecor@

colegiodentistascordoba.com

www.colegiodentistascordoba.es

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 con el paciente
- Estrategias de éxito para mejorar la comunicación con el paciente

La calidad del servicio

- Principios básicos
- El camino hacia la calidad. Los objetivos
- Las "manchas de café" en la calidad del servicio
- Ponerse la 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 del servicio al paciente

La fidelización del paciente

- Cómo saber el grado de satisfacción/insatisfacción del paciente
- Elementos de fidelización
- El seguimiento del paciente
- El marketing interno
- El marketing externo

CV D. Xavier Esteban

Consultor, formador y coach de Clínicas Dentales.

- Licenciado en Farmacia por la Universidad de Barcelona.
- Diplomado en Marketing por Arthur Erickson de Madrid.
- Formación en Recursos Humanos por la Universidad de Barcelona.
- Formación en Coaching por la Universidad de Barcelona.
- Certificación en Programación Neurolingüística (PNL) por el Instituto Gestalt de Barcelona.

Actividad académica:

- Profesor de Marketing Dental del Máster en Periodoncia de la UIC.
- Profesor Colaborador en la Facultad de Farmacia de la Universidad de Barcelona.
- Profesor Colaborador: en la Escuela de Negocios IL3 de la Universidad de Barcelona.
- Profesor Colaborador en la Universidad Pompeu Fàbra (IdEC),
- Profesor Visitante del Instituto Tecnológico de Monterrey (TEC) de México D.F.

Ha publicado numerosos artículos en revistas científicas y farmacéuticas.