



Formación

Higienistas

Auxiliares

Madrid,
4 de febrero
de 2012

Seminario/Taller

Pongámonos en la piel del paciente que acude a la Clínica dental

Como conseguir la fidelización del paciente



Xavier Esteban Fradera

Consultor experto en calidad de servicio y atención al paciente en el área de la salud.

- **PDG** por la UOC.
- **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.
- **Certificación en Programación Neurolingüística (PNL)** por el Instituto Gestalt de Barcelona.
- **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.

UTILIDAD DEL SEMINARIO-TALLER

¿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.

OBJETIVOS DEL CURSO

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

Precios:

27€ Afiliados SEPA,

47€ Higienistas Colegiados de Madrid,

65€ NO afiliados SEPA.

Condiciones generales:

Las **plazas** son **limitadas**, la inscripción incluye el café de trabajo. Las inscripciones se atenderán **por riguroso orden de llegada**. Serán **válidas, únicamente**, si se envía a la sede de SEPA el **boletín de inscripción junto con el justificante de pago**, pudiéndose inscribir también a través de **www.sepa.es**



SOCIEDAD ESPAÑOLA
DE PERIODONCIA
Y OSTEointegración

COORDINADOR SEPA

Daniel Rodrigo

Lugar de celebración:

Hotel Melia Castilla
C/Capitán Haya, 43
28020 Madrid

Sábado 4 de febrero de 2012

09:30H-14:30H

Solicitada acreditación a
la Comisión de Formación
Continuada de las
Profesiones Sanitarias del
Sistema Nacional de Salud

COMO MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A FIN DE CONSEGUIR LA FIDELIZACIÓN DEL PACIENTE

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.

DATOS PARA LA FACTURA (Obligatorio para formalizar la inscripción)

Por favor, escriba en MAYÚSCULAS

Nombre / Razón social

Dirección

NIF/CIF Teléfono C.P.

Localidad Provincia

Teléfono Móvil

DATOS CURSILLISTA (Obligatorio para formalizar la inscripción)

Nombre

Dirección

C.P. Localidad Provincia

Teléfono/Móvil e-mail

TARIFA (IVA incluido) **AFILIADO** SEPA: **27 €** **HIGIENISTA COLEGIADO** EN **MADRID: 47 €** **NO AFILIADO** SEPA: **65 €**

FORMA DE PAGO **CHEQUE** ***TRANSFERENCIA Caja Duero 2104 3331 29 9147155322**
Adjuntar copia del resguardo

* **No se admitirá** ningún pago en el banco en que no figure el **nombre del cursillista** y la palabra **FIDELIZACIÓN** en el apartado **OBSERVACIONES.**

FIRMA

.....

* OBSERVACIONES

En cumplimiento de la L.O.P.D. 1599/, y conforme al Art 5 correspondiente al derecho de información en la recogida de datos, SEPA le informa que la información proporcionada será incluida en el fichero de titularidad de SEPA, con la finalidad de mantenerle puntualmente informado sobre nuestras actividades, productos y ofrecerle información que pueda ser de su interés. Ud. Tiene derecho a ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la ley; para ello deberá remitir un escrito a Sepa por email a sepa@sepa.es o por correo postal a C/Antonio López Aguado 4, Bj. Dcha. 28029-Madrid. Los datos personales en ningún caso serán cedidos a terceros ni tampoco a otras sociedades.