

DISEÑO FORMATIVO

CURSO: ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO/EXTERNO 1ª EDICIÓN

ORGANIZACIÓN DEL CURSO

El curso de formación de Atención al Cliente Interno/Externo queda estructurado de la siguiente forma:

- **Dirigido a Personal : De Gestión y Servicios. En caso de no cubrirse la totalidad de las plazas, podrán optar a las mismas profesionales del resto de las categorías**
- **Horas Lectivas: 30.**
- **Nº de plazas: 20.**
- **Presentación de solicitudes en el modelo establecido hasta el día 22 de febrero de 2008**
- **Lugar de Presentación: Registro de Entrada del Hospital Universitario Reina Sofía.**
- **Lugar de celebración : Edificio de Consultas Externas**

OBJETIVOS GENERALES

- **Exponer los aspectos más relevantes para una óptima y eficaz atención al cliente.**
- **Definir las mejores opciones de comunicación según el estilo de comunicación de nuestro cliente**
- **Identificar el origen de los conflictos y evitarlos o solucionarlos**
- **Exponer las herramientas de mejora de la atención telefónica a nuestros clientes.**
- **Conseguir sensibilizar los/las profesionales de la importancia de llevar a cabo una óptima atención al cliente.**

PROGRAMACIÓN

CURSO: ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO/EXTERNO 1ª EDICIÓN

PRESENTACIÓN:

DÍA: 03/03/08	DOCENTE: ESPERANZA CRUZ RUIZ
HORA: (10 A 15)	MATERIA: CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE. LA COMUNICACIÓN
	<ul style="list-style-type: none">• Concepto de calidad de servicio y sus aspectos• Satisfacción del cliente• Principios de la comunicación• Comunicación oral y escrita

DÍA: 06/03/08	DOCENTE: ESPERANZA CRUZ RUIZ
HORA: (10 a 15 h.)	MATERIA: LA EMPATIA.
	<ul style="list-style-type: none">• Concepto y su uso• Existencia e incremento de la empatía

DÍA: 10/03/08	DOCENTE: ESPERANZA CRUZ RUIZ
HORA: (10 A 15.)	MATERIA: LA ESCUCHA
	<ul style="list-style-type: none">• La escucha activa• Técnicas de escucha

DÍA: 13/03/08 HORA: (10 a 15 h.)	DOCENTE: ESPERANZA CRUZ RUIZ
	MATERIA: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de conflictos • Tipos de conflictos • Análisis de conflictos <p style="text-align: center;">Resolución de conflictos</p>
DÍA: 17/03/08 HORA: (10 a 15 h.)	DOCENTE: ESPERANZA CRUZ RUIZ
	MATERIA: NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Estilos de negociación • Modelos de negociación • Proceso de negociación

DÍA: 27/03/08 HORA: (10 a 15 h.)	DOCENTE: ESPERANZA CRUZ RUIZ
	MATERIA: ATENCIÓN TELEFÓNICA
	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación telefónica • Medidas para superar barreras