

## **DISEÑO FORMATIVO**

### **CURSO: ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO/EXTERNO 2ª 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: 20.**
- **Nº de plazas: 20.**
- **Presentación de solicitudes en el modelo establecido hasta el día 18 de abril 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 2ª EDICIÓN

**PRESENTACIÓN:**

<b>DÍA:</b>  25/04/08	<b>DOCENTE:</b> <b>ESPERANZA CRUZ RUIZ</b>
<b>HORA:</b>  (10 A 15)	<b>MATERIA:</b> <b>CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE. LA COMUNICACIÓN</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concepto de calidad de servicio y sus aspectos</li><li>• Satisfacción del cliente</li><li>• Principios de la comunicación</li><li>• Comunicación oral y escrita</li></ul>

<b>DÍA:</b>  09/05//08	<b>DOCENTE:</b> <b>ESPERANZA CRUZ RUIZ</b>
<b>HORA:</b>  (10 a 15 h.)	<b>MATERIA:</b> <b>LA EMPATIA.</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concepto y su uso</li><li>• Existencia e incremento de la empatía</li></ul>

<b>DÍA:</b>  16/05/08	<b>DOCENTE:</b> <b>ESPERANZA CRUZ RUIZ</b>
<b>HORA:</b>  (10 A 15.)	<b>MATERIA:</b> <b>LA ESCUCHA</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• La escucha activa</li><li>• Técnicas de escucha</li></ul>

<b>DÍA:</b>	<b>DOCENTE:</b> <b>ESPERANZA CRUZ RUIZ</b>
<b>23/05/08</b>	<b>MATERIA:</b> <b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>
<b>HORA:</b> <b>(10 a 15 h.)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Identificación de conflictos</b></li><li>• <b>Tipos de conflictos</b></li><li>• <b>Análisis de conflictos</b></li></ul> <p><b>Resolución de conflictos</b></p>