

# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN AL CLIENTE



HOSPITAL VALENCIA  
AL MAR  
2010

## FECHAS DE IMPARTICIÓN:

CURSO 1: 12 - 01- 2010 TARDE  
CURSO 2: 14 - 01- 2010 MAÑANA

## HORARIO:

MAÑANA: De 8:00 a 14:00 h.  
TARDE: De 15:00 a 21:00 h.

## DURACIÓN:

6 horas/curso.

## LUGAR:

Hospital Valencia al Mar.

## DOCENTES:

Jorge Andrés Díaz / Alfredo Oller.

## DIRIGIDO A:

Todos los estamentos.

## BASES DE INSCRIPCIÓN

El interesado comunicará su asistencia al Jefe de Área.

Este a su vez, lo notificará al Departamento de Formación con una antelación mínima de 8 días para el inicio del curso.

Se abonará el 50 %, siempre que se haya asistido al curso completo.

## INFORMACIÓN

Departamento de Formación

Telf: 963179100

## DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN



## OBJETIVO

Desarrollar en los asistentes a la acción formativa los conocimientos, destrezas y habilidades para lograr efectividad en los procesos de comunicación al cliente, contribuyendo a la mejora de la imagen global de la empresa como prestataria de servicios de alta calidad asistencial.



## CONTENIDOS

### MÓDULO 1:

Presentación inicial. ¿Por qué hacemos este curso?

- Reflexión sobre las competencias del puesto.
- Debate sobre el modelo de excelencia en la calidad del servicio en el Grupo NISA.
- Exposición de resultados y planteamiento de mejora.

### MÓDULO 2:

La comunicación efectiva como herramienta de calidad.

- El proceso de comunicación.
  - Los elementos y barreras del proceso.
  - La comunicación verbal y no verbal
  - Nuestra imagen: la apariencia física, nuestras formas sociales: cómo nos relacionamos.
  - La efectividad de nuestros mensajes: el feedback.
- Consecuencias de la efectividad.

## CONTENIDOS

### MÓDULO 3:

Manejo de situaciones conflictivas:

- Concepto y tipos de conflicto.
- Pautas para el manejo adecuado.
- Métodos para tratar las objeciones.

### MÓDULO 4:

Sugerencias para la obtención de “valor añadido”:

- Comportamientos y actitudes que generan valor.
- Medición de la excelencia: el feedback intuido.
- Aportaciones a un documento de síntesis.

