

ATENCIÓN A PACIENTES DESDE LA RECEPCIÓN A LA ENTREGA DE PRESUPUESTOS

DIRIGIDO A: HIGIENISTAS

Ponente: Dra. Remedios Olivares Sanabria

Valencia. Sábado, 2 de diciembre de 2017

PRESENTACIÓN

Mi nombre es Remedios Olivares Sanabria, Dentista&Coach, he preparado este curso para higienistas y/o auxiliares dentales donde aprenderéis la verdadera herramienta diferenciadora con el resto de clínicas dentales, la **ATENCIÓN AL PACIENTE**.

Los pacientes son el recurso más valioso que tenemos, así es que a través de este curso de 3'5 horas de duración os enseñaré cómo "enamorarlos". Utilizando para ello una de las herramientas más poderosas que tenemos los seres humanos que es la Inteligencia emocional.

PROGRAMA

BLOQUE 1: Recepción de pacientes

- ¿Cómo recibir al paciente?
- ¿Qué ve el paciente, qué escucha, qué siente?

BLOQUE 2: Paso al gabinete

- ¿Cómo está el gabinete?
- ¿Dónde nos colocamos?
- ¿Qué apuntamos?
- Claves para conectar con los pacientes:
 - Comunicación efectiva:
 - Escucha activa y empática
 - Identificar el tipo de paciente

BLOQUE 3: Cierre de planes de tratamiento

- Entrega de planes de tratamiento
 - ¿Cómo empezar la conversación?
 - ¿Cómo presentar el plan de tratamiento?
- Gestión de objeciones
 - Tipo de objeciones
 - Respuestas tipo

BLOQUE 4: Claves de la atención telefónica en una clínica dental

- Las 6 llamadas clave:
 - Recepción de pacientes
 - Rellamada: confirmación de citas
 - Llamada a un paciente que se va con un plan de tratamiento y no coge cita
 - Llamada después del tratamiento
 - Llamada cuando el paciente no ha acudido a su cita
 - Llamada a pacientes dormidos

PONENTE

REMEDIOS OLIVARES SANABRIA

Dra. Remedios Olivares Sanabria.

Experta en Gestión emocional y Experiencial de Clínicas dentales.

Licenciada en Odontología por la UCM en el año 2000.

Directora médica de la Clínica Dental Olivares en Albacete.

Coach profesional certificada por ELEVA, ICF y ASESCO.

Especialista en Coaching Ejecutivo por la Escuela de Lider-haz-go

Premio 2014 a la Trayectoria Empresarial otorgado por AMEPAP.

Premio 2015 a la Creación de Empleo otorgado por AJE.

INFORMACIÓN GENERAL

SÁBADO 2 DE DICIEMBRE, DE 09:30 A 13:00 H

DELEGACIÓN DE DENTAID VALENCIA
Benimaclet, 39. 46120 Alboraya (Valencia)

Inscripciones: Para confirmar tu asistencia ponte en contacto con nosotros inscribiéndote directamente en www.dentaid.com, apartado Profesionales/AulaDentaid. Plazas limitadas. Inscripción por riguroso orden de recepción.

Organizado por: