

## **MEJORA DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL ÁMBITO SANITARIO**

**Nº HORAS: 60 horas**

### **1. LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA GESTIÓN EFICAZ DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES DEL ÁMBITO SANITARIO**

1.1. La Atención al Cliente: La satisfacción del cliente. Tipos de clientes. ¿Por qué se quejan los clientes?.

1.2. El Tratamiento de las Quejas y Reclamaciones: Quejas y reclamaciones: definición y elementos diferenciadores. Cómo comportarse ante una queja y/o reclamación. Actitudes que deben evitarse. Tipos de quejas y reclamaciones. Cómo gestionar eficazmente una queja y/o reclamación. Las 10 reglas del gestor eficaz.

1.3. El Tratamiento de las Objeciones : Las objeciones: definición del concepto. Las objeciones son una oportunidad. Las objeciones más frecuentes. Técnicas específicas para el tratamiento de las objeciones.

1.4. La atención al cliente en situación de conflicto. Inventario de escenarios y situaciones de conflicto en el centro sanitario.

### **2. LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS DEL ÁMBITO SANITARIO**

2.1. Competencias y técnicas de comunicación para la resolución de conflictos.

2.2 La comunicación verbal y no verbal. La importancia del paralenguaje y los gestos. La importancia del feedback. Saber realizar las preguntas apropiadas. La empatía. La capacidad de escucha activa. La asertividad,

2.3. Reacciones conflictivas: habilidades asistenciales.