

## CURSO DE FORMACIÓN

# CÓMO CONSEGUIR LA FIDELIZACIÓN DEL PACIENTE



## PRESENTACIÓN

Conseguir la fidelización del paciente no es nada fácil ya que el paciente se puede volatilizar con facilidad.

Por ello es fundamental revisar el grado de vinculación de nuestros pacientes con la Clínica y ser capaces de aportarles valor, entender y satisfacer sus necesidades, expectativas mediante un trato excelente y con un alto grado de profesionalidad.

## OBJETIVOS DEL CURSO

- Conocer y reflexionar sobre qué elementos de la comunicación favorecen el acercamiento y el dialogo con el paciente.
- Dar las herramientas prácticas a fin de mejorar la calidad del servicio y la atención al paciente.
- Analizar las “manchas de café” que dificultan la calidad del servicio y dar las soluciones para buscar la excelencia y la fidelización del paciente.
- Conocer las estrategias más eficaces para la fidelización del paciente.
- Aportar ideas y dar pautas que nos ayuden a “cuidar los detalles” y “hacerlo bien a la primera” con nuestro paciente.

## PROGRAMA

**La calidad del servicio y la atención al paciente.** Poner el “foco” en el paciente.

- Conocer al paciente, sus necesidades, sus expectativas. Teoría del iceberg
- El camino hacia la calidad. Los objetivos.
- Cuáles son los elementos para construir la fidelización del paciente.
- Qué hacer para “no fidelizar” al paciente. Las “manchas de café”. Ponerse las gafas del paciente.
- Los 10 ingredientes clave para el éxito en la calidad de servicio y la atención al paciente

**La comunicación con el paciente.** Pilar de la fidelización.

- ¿Cómo nos comunicamos con el paciente?.
- La comunicación verbal: el lenguaje. Qué digo y cómo lo digo.
- La comunicación no verbal: los gestos, el lenguaje corporal. El cuidado de la imagen personal.
- La comunicación paraverbal: la voz, la entonación, el volumen, la vocalización, las emociones, los silencios.
- Los 3 instrumentos de la comunicación: preguntar, escuchar y observar.
- Los errores más frecuentes y las barreras que dificultan la comunicación con el paciente. y cómo evitarlos.

**Aspectos emocionales que mejoran la fidelización del paciente**

- La empatía.
- La actitud positiva.
- La motivación.
- La proactividad.
- La sugerencia, el consejo.

**Estrategias y acciones “concretas” para fidelizar al paciente**

- ¿Qué opinan nuestros pacientes?.
- Elementos de fidelización.
- La argumentación de un tratamiento.
- El marketing interno de fidelización.
- El marketing externo de fidelización.
- Acciones de fidelización.
- El seguimiento del paciente.