



## **CURS D'ATENCIÓ AL PACIENT, PERSONAL I TELEFÒNICA**

### **Objectius**

L'objectiu del curs és facilitar el desenvolupament de les activitats comunicatives en l'atenció directa al pacient, tant personal com telefònica, per tal de:

- Presentar un model d'actuació homogeni actualitzat en tasques d'atenció al client.
- Aprendre i practicar tècniques encertades en el contacte personal i que afavoreixin una acollida amable, la projecció d'una imatge positiva de l'empresa i una orientació eficaç al públic, potenciar un estil directe i eficaç en les informacions, desenvolupar l'esperit comercial.

### **Programa**

- Realització d'exercicis
  - La qualitat en l'atenció al client. Què espera el nostre client?
  - Realització de situacions simulades en l'atenció al client. Casos pràctics.
- Tècniques de comunicació eficaç
  - Comunicació no verbal.
  - Comunicació verbal.
  - La comunicació telefònica: regles d'or.
- Com atendre i informar al client
  - Descobrir les seves necessitats.
  - Resposta de qualitat.
  - Aconseguir un compromís.
- Anàlisi grupal de la simulació inicial.
- Gestió eficaç de les reclamacions i de les incidències
- Gravació i anàlisi de casos simulats d'atenció al client.

### **Professor**

**Sr. Alberto Sánchez Jordan.**

### **Adreçat a:**

Fisioterapeutes Col·legiats.

### **Durada**

8 hores lectives.

### **Calendari**

13 de maig de 2006.

### **Horari**

Dissabte, de 9 a 13 i de 15 a 19h.

### **Lloc de realització**

Seu del Col·legi de Fisioterapeutes de Catalunya. C/ Segle XX, 78. 08032. Barcelona.

### **Preu**

75 €



## CURS D'ATENCIÓ AL PACIENT, PERSONAL I TELEFÒNICA BUTLLETA D'INSCRIPCIÓ

Nom del curs \_\_\_\_\_  
Nom i cognoms: \_\_\_\_\_  
DNI: \_\_\_\_\_ N° Col: \_\_\_\_\_  
Adreça: \_\_\_\_\_  
Codi Postal: \_\_\_\_\_ Població: \_\_\_\_\_  
Telèfon: \_\_\_\_\_ Mòbil: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Cal realitzar l'ingrés corresponent a la totalitat del preu del curs, indicant número de col·legiat i nom del curs al següent compte corrent:

Banc de Sabadell:

**0081 0066 67 0001227724 REF: ATENCIÓ PACIENT**

**La inscripció als cursos queda subjecta a la disponibilitat de places, que seran adjudicades per rigorós ordre de recepció. Per tal de formalitzar la matriculació és necessari aportar, a més de la butlleta d'inscripció, una còpia del rebut del pagament del curs.**

Pot fer arribar la seva inscripció per correu (Col·legi de Fisioterapeutes de Catalunya. C/ Segle XX, 78. 08032. Barcelona), per fax (93 207 70 22) o per mail [formacio@fisioterapeutes.com](mailto:formacio@fisioterapeutes.com).

**Per tal d'obtenir la certificació del curs és imprescindible assistir al 80% de les hores lectives del curs.**

**El nombre d'alumnes previst és de 16 a 20. En cas de no assolir el nombre mínim de participants previstos, el curs podrà ésser cancel·lat.**

**ANULACIÓ DE LA PLAÇA: ÉS IMPRESCINDIBLE APORTAR JUSTIFICACIÓ PER ESCRIT, AMB UNA ANTELACIÓ MÍNIMA DE 15 DIES A LA DATA D'INICI DEL CURS, PER TAL DE SOL·LICITAR LA DEVOLUCIÓ DE L'IMPORT DE LA MATRÍCULA.**