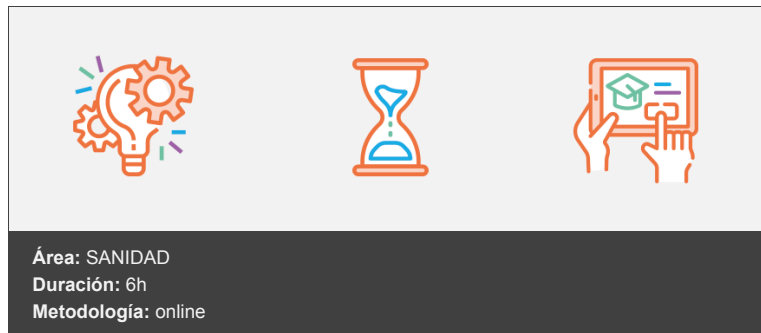


# criteria

## Atención al cliente en entornos de salud



### Objetivos

- Conocer los principios de atención al cliente para lograr la excelencia en el trato y en la interacción diaria con pacientes y familiares.
- Conocer las principales estrategias de comunicación verbal y no verbal en la interacción con el cliente.
- Profundizar en los conceptos de empatía, asertividad, lenguaje positivo y otras habilidades de comunicación, además de entender el modo de utilizar dichas competencias en la atención al cliente.
- Conocer y comprender el modo en que pueden gestionar las quejas y reclamaciones del cliente desde la perspectiva intra e interpersonal.

### Contenidos y estructura del curso

#### 1. ATENCIÓN AL CLIENTE

- Principios de atención al cliente.
- Momentos de la verdad y manchas de café.
- Actitud positiva en la atención al cliente.

#### 2. COMUNICACIÓN I

- Comunicación.
- Barreras de la comunicación.
- Comunicación verbal y no verbal con el cliente.
- Lenguaje positivo.
- Atención telefónica.

#### 3. COMUNICACIÓN II

- Empatía.
- Compasión.
- Asertividad.
- Técnicas asertivas.
- Otras habilidades de comunicación.

#### 4. TIPOLOGÍA DE CLIENTES

- Tipología de clientes.
- Interacción con clientes difíciles.

#### 5. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- Autoconsciencia emocional.
- Proceso de atención de quejas y reclamaciones.
- Autogestión emocional y técnicas de visualización.

## Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

## Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

