LEÓN FORMACIÓN
Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de León

DICTANTE

Pedro Morchon Camino
Licenciado en Química por la Universidad de Oviedo y Padua (Italia).

Socio director del grupo Enfoque dental.

Experto internacional acerca de la gestión eficaz de clínicas dentales.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LA

SATISFACCIÓN Y FIDELIZACIÓN

DEL PACIENTE

LEÓN, 3 Y 4 DE FEBRERO DE 2017

RESUMEN

¿Como una clínica dental tradicional puede conseguir sobresalir en un entorno tan difícil y competitivo?

METODOLOGÍA

• Empleo del método del caso con ejemplos prácticos y situaciones reales.

• Aprendizaje en grupo mediante equipos de trabajo integrados por los alumnos.

• Al final del curso se proponen una serie de ejercicios que facilitan el desarrollo práctico de lo estudiado y que supone la implantación progresiva de los conceptos vistos en el aula.

PROGRAMA

01 Cómo la experiencia del cliente se puede trasladar a la excelencia del paciente.

02 Protocolos de atención para conseguir la fidelización del paciente.

03 Desarrollo de habilidades comerciales del personal de la clínica en el cierre de tratamientos.

04 Potenciando el Recurso humano: Mejorando el trabajo en equipo.

Pincha aquí para descargar el programa completo

CONTACTO

Lugar de celebración:
Colegio Oficial Odontólogos y Estomatólogos de León
C/ Julio del Campo, 6 -1º Izq.

Información/Reservas: **987 210 000**
www.infomed.es/coeleon - cooe24@infomed.es
www.leonformacion.es

INFORMACIÓN

Fecha: Viernes 3 y sábado 4 de febrero de 2017.
Duración: **8 horas.**
Horario: Viernes de 16 a 20 h y sábado de 10 a 14 h.
*Plazas limitadas por riguroso orden de inscripción.

Precio: Primer año de colegiación en León: **GRATIS**
2º año de colegiación: 20€
3 er año de colegiación: 40 €
Resto Colegiados: 80 €
Estudiantes con acreditación: 35 €

Protocolo de atención para la satisfacción y fidelización del paciente.

Queremos pacientes que hablen bien de nosotros y que traigan otros pacientes. Ese es el comienzo de la excelencia

RESUMEN

¿Como una clínica dental tradicional puede conseguir sobresalir en un entorno tan difícil y competitivo?

Mientras muchas clínicas se esfuerzan en traer nuevos clientes las mejores clínicas operan con prioridades distintas. Saben que la adquisición de pacientes es el primer paso pero el objetivo real es fidelizarlos; de hecho el 80% de su potencial de crecimiento se encuentra en sus pacientes existentes y solo el 20% en clientes nuevos.

Este programa da respuesta a aquellos odontólogos y gestores de clínicas dentales tradicionales que estén interesados en entender cómo ha cambiado la mente del paciente, cuales son los pasos claves para lograr una experiencia excelente su paso por

la clínica dental. Esta experiencia luego ha de ser protocolizada y llevada a cabo por todo el personal de la clínica ponga al paciente en el centro de toda su actividad diaria.

El método de Enfoque Dental consigue implantar las buenas praxis de las organizaciones de éxito en las clínicas dentales tradicionales en cuanto a la estrategia, ventas, marketing, recursos humanos y atención al paciente.

DIRIGIDO A: Odontólogos, estomatólogos, cirujanos maxilofaciales, higienistas, administrativos, directores y propietarios de clínicas dentales tradicionales

METODOLOGÍA

- Empleo del método del caso con ejemplos prácticos y situaciones reales
- Aprendizaje en grupo mediante equipos de trabajo integrados por los alumnos
- Al final del curso se proponen una serie de ejercicios que facilitan el desarrollo práctico de lo estudiado y que supone la implantación progresiva de los conceptos vistos en el aula

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Aumentar el grado de satisfacción y por ende de fidelización del paciente, lo cual repercute en mejorar la rentabilidad económica de una clínica dental tradicional.
- Implantar en el seno de las clínicas participantes un protocolo de gestión del paciente para poder brindar una experiencia excelente al mismo y lograr la fidelización del mismo
- Definir a estrategia competitiva de una clínica dental tradicional respecto a los modelos de cadenas de clínicas actuales, franquicias y mutuas.
- Diseñar un plan de desarrollo con el fin de mejorar el rendimiento de los profesionales de la clínica y potenciar las competencias de los integrantes del equipo.
- Conseguir la excelencia en la gestión de colaboradores
- Aprender técnicas de cierre de ventas, gestión de objeciones y otras técnicas comerciales aplicadas al contexto de una clínica dental.
- Impulsar un modelo de liderazgo que permita la gestión emocional tanto del pacientes y como del equipo de trabajo.
- Mayor tasa de conversión de primeras visitas a un aumento de primeros tratamientos

- Establecer un método para potenciar el grado de recomendación del paciente en su entorno acerca de los servicios de su clínica dental.
- Recogida de datos y análisis de indicadores claves de gestión en la clínica dental tradicional (KPI)

HORARIO: El curso estará compuesto de dos jornadas formativas de 12 horas (por ejemplo: viernes tarde y sábado mañana)

TEMARIO

1. Cómo la experiencia del cliente se puede trasladar a la excelencia del paciente.

Hacemos un recorrido por la realidad actual de las mejores organizaciones y cómo su estrategia está totalmente dirigida hacia la experiencia emocional de los clientes y cómo este modelo puede ser exportado al entorno dental.

2. Protocolos de atención para conseguir la fidelización del paciente.

Las cadenas de clínicas actuales, grandes clínicas dentales, franquicias y mutuas se esfuerzan en traer nuevos clientes pero las personas de una clínica dental tradicional saben que el potencial de crecimiento se encuentra en sus pacientes existentes. En este módulo impartimos un método de atención excelente del paciente cuya finalidad es la fidelización definitiva.

CONTENIDOS

- Protocolo de atención excelente de los pacientes de una clínica dental basados en medicina humanista, coaching salud, PNL y psicología positiva
- ¿Qué es la atención al paciente?, ¿Cómo se fideliza a un paciente?

- Alianza terapéutica: Comunicación clínica entre doctor y paciente y cómo generar la conexión emocional determinante para el resto del proceso.
- Modelo de gestión de paciente según su perfil de personalidad y emocionalidad.
- Protocolo de primera visita: Análisis y mejora de actuación en los puntos críticos del paso de un paciente por la cínica dental
- Encuestas de satisfacción del paciente.

3. Desarrollo de habilidades comerciales del personal de la clínica en el cierre de tratamientos

El personal de recepción así como el resto del personal de administración debe de ser capaz de desenvolverse en las competencias de venta para garantizar que los pacientes realicen los tratamientos en la clínica dental.

CONTENIDOS

- Los actores en el proceso de adquisición del tratamiento de nuestros pacientes
- Herramientas de gestión emocional, el lenguaje verbal y no verbal en el proceso de la venta
- La escucha activa en la venta.
- Aplicación de herramientas de *coaching* para conseguir una gestión comercial excelente.
- Gestión de las objeciones de los pacientes. Análisis de sus causas
- Técnicas de cierre y tipologías de cierre en la venta
- Despedida del paciente y seguimiento tras el tratamiento.

4. Potenciando el Recurso humano: Mejorando el trabajo en equipo.

La atención al paciente depende de las personas que prestan el servicio, por tanto su motivación y capacidades determinarán los resultados y la imagen que generamos en los pacientes.

CONTENIDOS

- Como generar compromiso en los empleados de una clínica dental.
- Liderazgo esférico e inteligencia emocional en la gestión de los colaboradores
- Herramientas de coaching para la gestión eficaz de colaboradores.
- El equipo humano en la práctica odontológica

info@enfoquedental.com
Tfono: 0034-671038509
@Morchonpedro

- ✓ Socio director del grupo Enfoque dental *www.enfoquedental.com*
- ✓ Licenciado en Química Universidad Oviedo (España) y Padua (Italia) y estudios de doctorado en química médica en la universidad de Cardiff (UK),
- ✓ 12 años de experiencia en puestos directivos en varias multinacionales.
- ✓ Coach certificado por la asociación española de coaching (AECOP).
- ✓ Diplomado en PNL por la asociación española de PNL (AEPNL).
- ✓ Director del Diploma Universitario *Dirección de clínicas dentales de autor* por la Universidad Católica de Murcia (UCAM)
- ✓ Profesor en la Universidad de Oviedo de marketing dental.
- ✓ Experto internacional acerca de la gestión eficaz de clínicas dentales.

Para más información, duda o pregunta pónganse en contacto con:

Pedro Morchón Camino
www.enfoquedental.com
@morchonpedro
Pedro Morchon
info@enfoquedental.com

Tfono: 671038509