

Nombre de la actividad

CURSO INTENSIVO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE / USUARIO

Propósito del curso: Ofrecer a los profesionales sanitarios una visión más extensiva de la relación con los clientes/usuarios, no sólo basada en la realización de un servicio, sino fundamentada en conseguir que el usuario/cliente se sienta satisfecho para así conseguir su fidelización.

Profesorado y currículum abreviado

JOAN VIVES RIBÓ (Badalona, 1966) es licenciado en Psicología (UB), Técnico en RRHH (PIMEC), Practitioner PNL (Instituto Gestalt), Promotor de actividad física y estilo de vida saludable (UAB), Máster en Psicología del Deporte (UAB), Máster en Terapia Breve Estratégica (en curso).

En el ámbito clínico, desde 1997 ejerce como psicólogo en su consulta propia, especializándose en trastornos asociados a la ansiedad, especialmente en entornos relacionados con el rendimiento laboral y deportivo.

En el ámbito deportivo, colabora con varias organizaciones, federaciones y clubes realizando tareas de intervención con deportistas y asesoramiento / formación a entrenadores.

En el ámbito empresarial, ha trabajado como formador o coach para diversas consultoras (CEDESCA, Studio 80, CEK Firem, 6tma RRHH...), para grandes empresas (AGBAR, CELSA, Melià, Molist, UPC...), y ha sido consultor de la Universitat Oberta de Catalunya (licenciatura Ciencias del Trabajo).

Profesionales a los que se dirige la actividad

Mandos intermedios y profesionales sanitarios que trabajan en contacto con el cliente/usuario.

Objetivo del curso

El curso pretende que los participantes asistentes:

- Entiendan cómo los clientes / usuarios se sienten satisfechos. Sepan aprovechar los recursos existentes en la empresa / organización para mejorar las percepciones del cliente / usuario.
- Reconozcan el valor de lo intangible y su papel en la satisfacción del cliente / usuario.
- Reconozcan los episodios de insatisfacción como oportunidades para conseguir clientes / usuarios satisfechos.
- Sepan gestionar las quejas y reclamaciones de los clientes.
- Conozcan los posibles mecanismos para recuperar clientes/usuarios insatisfechos y desertores.
- Sepan qué significa fidelizar a un cliente / usuario para la empresa / organización.
- Produzcan ideas propias para fidelizar a sus clientes / usuarios.

Ver Programa en segunda página

Programa

CONTENIDOS

1. ¿Quiénes son los clientes/usuarios satisfechos?
2. ¿Qué ofrecemos al cliente/usuario? Qué damos y a qué precio: ecuación valor por esfuerzo.
3. Percepciones y expectativas de lo que recibe el cliente / usuario.
4. Percepciones de lo que “paga” el cliente / usuario.
5. El “feeling”: creación de valor a través de los intangibles.
6. Estrategias de satisfacción. Satisfacción a la 1ª, a la 2ª, y a la 3ª.
7. Quejas y reclamaciones más comunes y cómo afrontarlas.
8. Crecimiento y rentabilidad gracias a la fidelización de los clientes / usuarios.
9. Costos de la fidelización de clientes / usuarios.
10. Estrategias adaptadas de fidelización.

METODOLOGÍA

- Sesiones participativas, con metodología activa.
- Medios didácticos: exposición comentada, lecturas, ejercicios, estudio de casos, simulaciones o “role playing”...
- Material para los asistentes: resúmenes esquematizados preparados para tomar notas.

Duración	10 horas distribuidas en 2 sesiones de 5h
Horario	Sábado 14 de Julio de 9 a 14h y Sábado 21 de Julio de 9 a 14h
Lugar de realización	Barcelona ciudad (aula pendiente de confirmar)
Precio del curso	159€
Plazas limitadas	Máximo 20 alumnos
Certificación	SANIDAD FORMACION expedirá certificado de asistencia y aprovechamiento del curso
Referencia de curso	JV001