



Denominación	MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO					
Línea estratégica (indicar)/necesidad sentida	Mejora de la calidad de atención al usuario					
Destinatarios	Personal sanitario y no sanitario de contacto con usuarios del sistema sanitario.					
N.º de ediciones		Participantes por edición	20	Total participantes		
N.º horas por edición	25	Total horas		Act. Acreditada (Sí/No)	Nº créd.	
Nombre Proveedor	Consultores M&TT, S.L.					
Metodología	Tipo ac. formativa	Curso	Método	Teleformación		

Calendario previsto:

Lugar de impartición:

Objetivos:

- Comunicar eficazmente con los usuarios y los profesionales de entidades con las que existe relación.
- Autoevaluar el nivel de destrezas en la atención al usuario.
- Desarrollar competencias profesionales en las siguientes conductas:
 - Lenguaje corporal positivo
 - Escuchar y utilizar mensajes en "eco"
 - Transmitir información eficazmente
 - Controlar reacciones espontáneas.
 - Utilizar un lenguaje positivo
 - Manejar situaciones de irritación y hostilidad del público
- Aplicar éstas técnicas a las diferentes situaciones profesionales:
 - Acogida y acompañamiento
 - Gestiones cotidianas
 - Resolución de problemas
- Reclamaciones y quejas

Contenido y horas de cada módulo:

Contenidos	Tiempo previsto para la actividad
1.-INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD DE SERVICIO <ul style="list-style-type: none"> • La orientación al usuario • ¿Qué es Calidad en el Servicio?. El modelo SERVQUAL de Calidad del Servicio • Las tres calidades 	2 horas
2.-ESTILOS DE ATENCIÓN AL USUARIO <ul style="list-style-type: none"> • Las tres Aes • El protocolo y la cortesía en el trato al usuario. • Autodiagnóstico: tu estilo de atención al usuario. • Percepción de cada uno de los estilos. 	3 horas
3.-COMUNICACIÓN CON EL USUARIO <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de comunicación con el usuario • Barreras usuales de Comunicación • Destrezas de comunicación: Escucha y Lenguaje corporal • Lenguaje positivo: los negativismos 	6 horas

<p>4.-ASERTIVIDAD EN EL TRATO AL USUARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilidades de la asertividad • Tipos de comportamientos antes situaciones difíciles • Las técnicas asertivas • Los tres pasos de la asertividad 	6 horas
<p>5.-MANEJO DEL CONFLICTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensajes claves y leyes del conflicto • La diferencia de percepción como origen del conflicto • ¿Cómo resolver conflictos con clientes enojados? 	5 horas
<p>6.-ATENCIÓN TELEFÓNICA Y NO PRESENCIAL AL USUARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • El estilo telefónico • Comunicación presencial vs. telefónica vs. correo electrónico 	3 horas