



**CURSO DE GESTIÓN Y FIDELIZACIÓN DE LOS PACIENTES  
EN LA CLÍNICA DENTAL**

# PRESENTACIÓN DEL CURSO

---

Con el curso "Curso de gestión y fidelización de los pacientes de la clínica dental" pretendemos proporcionar las herramientas necesarias para poder crear un estilo de trato único y personalizado para con los pacientes, de tal modo que queden satisfechos no solo con los tratamientos obtenidos sino con el trato recibido. De esta manera crearemos un vínculo de fidelización entre el paciente y la clínica.

Dichas herramientas se impartirán tanto de manera teórica como con cosas prácticas donde se expondrán varias situaciones cotidianas que pueden presentarse en la clínica con los diferentes pacientes.



# EQUIPO DOCENTE

---



**Sr. Victor Küppers**

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas y Doctor en Humanidades. Formador y conferenciante de reconocimiento internacional.  
Profesor de IESE y de la Universidad de Barcelona.



**Sra. Susana Pujol**

Licenciada en psicología por la Universidad de Barcelona (UB).  
Especialidad en psicología clínica vía P.I.R.  
Postgrado infancia, pedagogía y enfermedad por la UB.  
Rotación externa en Hospital Sant Joan de Déu.  
Residente en Hospital Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí.



**Sra. Cristina Hervás**

Profesional especializada con más de 20 años de experiencia en la gestión y formación de equipos de Servicios de Atención al Cliente.  
Experta en técnicas de ventas y en el trato personalizado.  
Responsable de Calidad en el Servicio de Atención al Cliente de Proclinic.

# PROGRAMA ACADÉMICO

---

## PROGRAMA

### Aplicación práctica de la Psicología Clínica.

- Tipología de pacientes y abordaje terapéutico.
- Manejo de situaciones difíciles.
- Gestión emocional del profesional.
- Trastornos de ansiedad relacionados con la odontología.
- Técnicas de relajación y de manejo emocional tanto para el profesional como para el paciente.

### El trato con el paciente.

- Herramientas necesarias para crear experiencias únicas.
- El trato personalizado.
- Desarrollo de habilidades.
- Gestión económica.
- Casos prácticos.

### El efecto actitud.

# INFORMACIÓN GENERAL

---



## UBICACIÓN

AHIADEC  
C/ de Llançà 34, 08015, Barcelona



## CALENDARIO

30 de junio de 2018



## PRECIO

150 €



## HORARIO

Sábado de 9h a 18h

# CONTACTO

---



A/A: Sra. Patricia Pujol



[informacion@deacbyproclinic.com](mailto:informacion@deacbyproclinic.com)



900 800 549



[www.deacbyproclinic.com](http://www.deacbyproclinic.com)

**deac** | dental  
academy  
by proclinic

[www.deacbyproclinic.com](http://www.deacbyproclinic.com)