

Curso Profesional

Gestión del Cliente/Paciente



Curso Profesional Gestión del Cliente/Paciente

Modalidad: Online

Titulación: TECH Formación Profesional

Duración: 6 semanas

Horas: 150

Acceso web: www.tech-fp.com/sanidad/curso-profesional/gestion-cliente-paciente

Índice

01

Presentación

pág. 4

02

Salidas profesionales

pág. 6

03

¿Qué seré capaz de hacer al finalizar el Curso Profesional?

pág. 8

04

Dirección del curso

pág. 10

05

Plan de formación

pág. 12

06

Metodología

pág. 14

07

Titulación

pág. 18

01

Presentación

La gestión del cliente en cualquier negocio es fundamental para su desarrollo, éxito o fracaso. En un mercado como el farmacéutico que es tan variado y competitivo, alcanzar la fidelización es clave para mantener una cartera amplia y aumentar ratios de venta con un trabajo de adentro hacia afuera. Innovar es la clave, como en todo sector comercial, pero para ello debe haber la capacitación adecuada, no solo de la parte científica sino técnica, que, in situ, logre los resultados deseados de acuerdo a la estrategia pautada. Con este programa, se plantearán aspectos que te ayudarán a conseguir una efectiva gestión del Cliente/Paciente, lo que te hará un profesional atractivo para cualquier empresa de este sector. Podrás estudiar 100% online y a través de la plataforma más dinámica, interactiva y segura del mercado.

“

El sector de Farmacia se mantiene en constante renovación y evolución con lo cual tendrás las puertas abiertas a posibilidades de trabajo siempre que poseas la titulación adecuada. Aquí TECH te trae un programa específico en Gestión del Cliente/Paciente. Matricúlate ahora”





El trato con el consumidor en este tipo de sector, donde la vulnerabilidad juega un papel importante, y la forma de gestión del mismo, son fundamentales para lograr resultados positivos en la oficina de farmacia. Manejar la psicología y una segmentación adecuada es parte de los aspectos a integrar para una efectiva estrategia.

La importancia asistencial y la tendencia a una autonomía de servicio, hace que se necesiten profesionales capacitados en el trato con la población que acude a las farmacias en búsqueda de su tratamiento o producto para mejorar su padecimiento o problema. Por eso, en este Curso Profesional se analizarán las peculiaridades y la manera de desarrollar la perfecta interacción con el cliente/paciente.

Un programa de enfoque profesional, que te permitirá abrirte paso en el mercado laboral del sector farmacéutico más rápido de lo que esperas y podrás aplicar los conocimientos de forma inmediata, gracias a la estructura del contenido y su forma de presentación. Al ser 100% online, podrás ir aplicando lo aprendido y tendrás la flexibilidad de conexión las 24 horas del día, gracias a que el temario estará disponible desde el primer momento.



Gracias a esta titulación podrás crear programas de fidelización de acuerdo a la necesidad de la oficina de farmacia en la que te desempeñes”

02

Salidas profesionales

Gracias al conocimiento adecuado de los datos científicos relativos a los medicamentos para poder proporcionar sobre esta base información apropiada, enfocados hacia una mejor atención al cliente/paciente. Y la comprensión de las técnicas y metodologías aplicadas en comercialización y gestión del consumidor en este tipo de sector, podrás desempeñarte en un amplio mundo de posibilidades, que se te abrirán una vez poseas la titulación específica, en algunos de los siguientes cargos tanto en sector privado como público.



Dentro del sector de Farmacia tanto del público como del privado tendrás múltiples oportunidades de empleo con lo aprendido en este programa de TECH”



Esta titulación, en definitiva, te convertirá en un gran especialista preparado para trabajar en alguno de los siguientes puestos:

- ♦ Técnico de administración comercial en farmacias y parafarmacias
- ♦ Administrativo de relaciones públicas y recursos humanos en farmacias
- ♦ Responsable de almacén de medicamentos
- ♦ Comercial de productos de farmacia y parafarmacia
- ♦ Asistente de dirección en oficinas de farmacia



03

¿Qué seré capaz de hacer al finalizar el Curso Profesional?

Gracias a lo aprendido en este programa podrás comunicarte de manera efectiva con el cliente/paciente, elegir los sectores de la población a la que va dirigido cada uno de tus productos. Aplicarás de manera efectiva la psicología del consumidor y sabrás desarrollar programas de fidelización en beneficio de los objetivos planteados en la estrategia y plan de negocio, en pro de brindar calidad de atención a las personas.

01

Analizar la comunicación con el cliente/paciente

02

Reconocer la segmentación de clientes

03

Aprender sobre psicología del consumidor

04

Saber cómo realizar programas de fidelización de clientes



“

Una capacitación con un enfoque profesional que te permitirá expandir tu talento en cualquier Farmacia en la que te desenvuelvas”

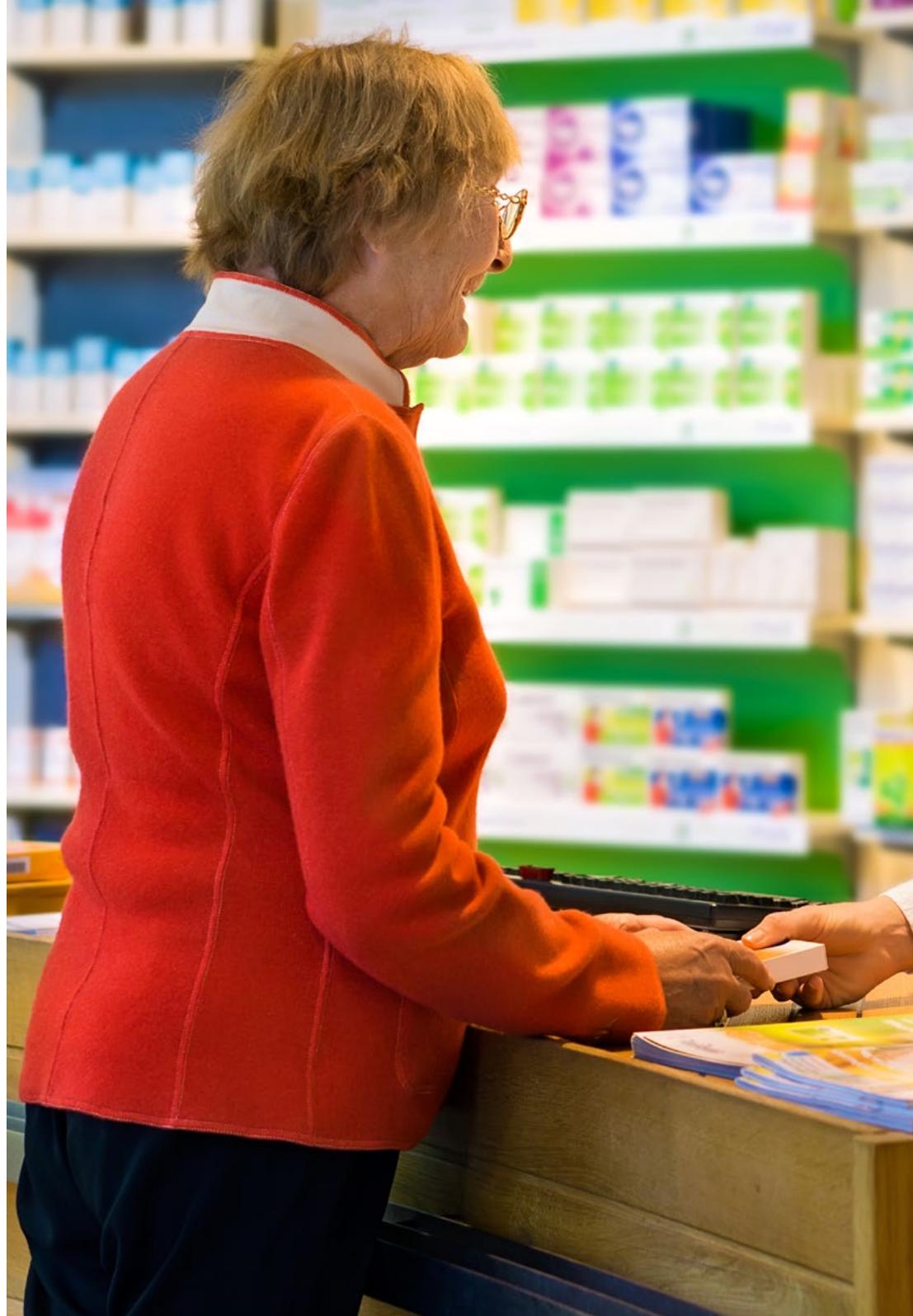
04

Dirección del curso

Con el compromiso de brindarle la mejor capacitación de enfoque laboral a sus alumnos, TECH ha elegido a los más expertos docentes en Farmacia para que te brinden el contenido más actualizado sobre Gestión del Paciente/Cliente. Su perfil activo en el sector hará que las vivencias de los últimos años y su trascendencia sea compartida e internalizada por ti, para que puedas crear un criterio suficiente y construir tu propio bagaje profesional.

“

Los más expertos docentes te acompañarán en el recorrido de aprendizaje en este programa”





Dirección del curso

Dña. Aunión Lavarías, María Eugenia

- ♦ Farmacéutica y experta en Nutrición Clínica
- ♦ Autora del libro referente en el campo de la Nutrición Clínica "Gestión Dietética del Sobrepeso en la Oficina de Farmacia". (Editorial Médica Panamericana)
- ♦ Farmacéutica con amplia experiencia en el sector público y privado
- ♦ Farmacéutica titular Farmacia Valencia
- ♦ Asistente de Farmacia en la cadena de farmacias y minoristas de salud y belleza británica Boots, UK
- ♦ Licenciada en Farmacia y Ciencia y Tecnología de los alimentos. Universidad de Valencia.
- ♦ Dirección del Curso Universitario "Dermocosmética en la Oficina de Farmacia"

“

Con este programa TECH te plantea un completo temario para que comprendas las más actualizadas tendencias en Gestión del Cliente/Paciente en Oficina de Farmacia”

05

Plan de formación

TECH plantea en sus programas un diseño basado en la metodología *relearning*, que te permite autonomía y agilidad en el proceso de estudio, ya que, mediante la autoevaluación, la reiteración de conceptos vas avanzando de manera independiente y a tu ritmo. Esto, además por ser completamente online, te permite elegir el mejor momento para dedicarte al programa de capacitación y enfocarte en alcanzar la meta de titulación en al menos 6 semanas. Con solo conectarte desde tu dispositivo móvil con internet, pudiendo descargar el contenido desde el primer día y consultarlo cada vez que lo requieras.

“

La forma en que se ha distribuido el contenido te permitirá su entendimiento de forma ágil y rápida”



Módulo 1. La gestión del cliente/paciente

- 1.1. La farmacia como un espacio para la gestión de la salud
- 1.2. La comunicación para el abordaje del binomio cliente/paciente
- 1.3. Segmentación de clientes
- 1.4. Psicología y comportamiento del consumidor
- 1.5. Responsabilidad profesional, motor de la gestión
- 1.6. Cliente habitual y nuevo cliente
- 1.7. Programas de fidelización de clientes
- 1.8. Atención al cliente



Construye un potente bagaje profesional, acorde a las demandas actuales del mercado laboral con este Curso Profesional en Gestión del Cliente/Paciente”

06

Metodología

Nuestra institución es la primera en el mundo que combina la metodología de los *case studies* con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración, que combina elementos didácticos diferentes en cada lección.

Potenciamos los case studies con el mejor método de enseñanza 100% online: el *Relearning*.

TECH pone a tu disposición un método de aprendizaje que ha revolucionado la Formación Profesional y con el que mejorarás tus perspectivas de futuro de forma inmediata.

En TECH aprenderás con una metodología vanguardista concebida para capacitar a los profesionales del futuro. Este método, a la vanguardia pedagógica mundial, se denomina *Relearning*.

Nuestra institución es la única en habla hispana licenciada para emplear este exitoso método. En 2019 conseguimos mejorar los niveles de satisfacción global de nuestros alumnos (calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso, objetivos...) con respecto a los indicadores del mejor centro educativo online en español.



Esta titulación de TECH es un programa intensivo que te prepara para afrontar todos los retos en esta área, tanto en el ámbito nacional como internacional. Tenemos el compromiso de favorecer tu crecimiento personal y profesional, la mejor forma de caminar hacia el éxito, por eso en TECH utilizarás los *case studies*, la metodología de enseñanza más avanzada y eficaz del mercado educativo.

“ *Nuestro programa te proporciona las mejores habilidades profesionales, preparándote para afrontar todos los retos actuales y futuros en esta área*”

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo desde que éstas existen. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, el método del caso consistió en presentarles situaciones complejas reales para que tomaran decisiones y emitieran juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas.

Ante una determinada situación, ¿qué harías tú? Esta es la pregunta a la que te enfrentamos en el método del caso, un método de aprendizaje orientado a la acción. A lo largo del curso, te enfrentarás a múltiples casos reales. Deberás integrar todos tus conocimientos, investigar, argumentar y defender tus ideas y decisiones.



En este programa tendrás acceso a los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para ti:



Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual que creará nuestra manera de trabajo online, con las técnicas más novedosas que nos permiten ofrecerte una gran calidad, en cada una de las piezas que pondremos a tu servicio.



Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos.

El denominado *Learning from an expert* afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en nuestras futuras decisiones difíciles.



Prácticas de habilidades y competencias

Realizarás actividades de desarrollo de competencias y habilidades específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un especialista precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.



Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso, guías internacionales... En nuestra biblioteca virtual tendrás acceso a todo lo que necesitas para completar tu capacitación.





Case Studies

Completarás una selección de los mejores *case studies* de la materia. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas del panorama internacional.



Resúmenes interactivos

Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

Este sistema exclusivo educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



Testing & Retesting

Evaluamos y reevaluamos periódicamente tu conocimiento a lo largo del programa. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.



07

Titulación

El Curso Profesional en Gestión del Cliente/Paciente garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Curso Profesional expedido por TECH.

Tras la superación de las evaluaciones, el alumno recibirá por correo postal con acuse de recibo su correspondiente Título de Curso Profesional emitido por TECH.

El título expedido por TECH expresará la calificación que haya obtenido en el Curso Profesional, y reunirá los requisitos comúnmente exigidos por las bolsas de trabajo, oposiciones y comités evaluadores carreras profesionales.

Título: **Curso Profesional en Gestión del Cliente/Paciente**

Modalidad: **Online**

Horas: **150**



salud futuro
confianza personas
educación información tutores
garantía acreditación enseñanza
instituciones tecnología aprendizaje
comunidad compromiso
atención personalizada innovación
conocimiento presentaciones
desarrollo web formación
aula virtual idiomas instituciones

tech formación
profesional

Curso Profesional Gestión del Cliente/Paciente

Modalidad: Online

Titulación: TECH Formación Profesional

Duración: 6 semanas

Horas: 150

Curso Profesional

Gestión del Cliente/Paciente