



## Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών στο χώρο της Υγείας

### Healthcare Customer Service

Η εξυπηρέτηση των πελατών στις μέρες μας έχει αναθίσει σε επιστήμη και σαφώς επεκτείνεται στον ευαίσθητο τομέα της υγείας. Η ικανοποίηση των πελατών παίζει σημαντικό ρόλο στο πλαίσιο των επιχειρήσεων της υγειονομικής περιθαλψής. Δεν είναι μόνο ο κορυφαίος δείκτης για τη μέτρηση της εμπιστοσύνης των πελατών, τον εντοπισμό δυσαρεστημένων πελατών και την αύξηση των εσόδων. Είναι επίσης ένα βασικό σημείο διαφοροποίησης που βοηθά τον κάθε οργανισμό στο χώρο της υγείας να προσελκύσει νέους πελάτες στο ανταγωνιστικό αυτό επιχειρηματικό περιβάλλον και κυρίως να τους διατηρήσει. Για το λόγο αυτό ο όρος «πελάτης» επεκτείνεται πέρα από τον ασθενή και εφαρμόζεται στα μέλη της οικογένειας του και γενικά τους οικείους του.

Ο φορέας των υπηρεσιών υγείας λειτουργούν σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, όπου οι καλές σχέσεις με τους πελάτες και το κοινό είναι υψίστης σημασίας.

**“ Οι επαγγελματίες της υγείας που θα συμμετέχουν σε αυτή την εκπαίδευση θα ασκηθούν στο πως θα αξιολογούν και βελτιώνουν την ικανότητα εξυπηρέτησης των ασθενών/πελατών τους και την ικανοποίηση των ασθενών, προκειμένου να κτιστεί η επιτυχία και η φήμη του οργανισμού στον οποίο εργάζονται , προσφέροντας μια εξαιρετική εμπειρία του πελάτη. ”**

**Το πρόγραμμα επιχορηγείται από την ΑνΑΔ**

Κόστος συμμετοχής: €130 + ΦΠΑ ( για δικαιούχους επιχορήγησης)

( Συνολικό κόστος €298 + ΦΠΑ, η ΑνΑΔ επιχορηγεί €168 στους δικαιούχους)

Λευκωσία: 14 & 15 Φεβρουαρίου

Ώρες εκπαίδευσης : 8.30- 16.30

Διάρκεια: 14 ώρες.

Εκπαιδύτρια: Λία Καλλίδου Έλληνα

Τελευταία μέρα δήλωσης συμμετοχής:  
01/02/19 Τηλ. 22253601

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα κατάρτισης απευθύνεται επαγγελματίες υγείας που έρχονται σε άμεση επαφή ( προσωπικά ή τηλεφωνικά ) με ασθενείς/ πελάτες ή τους οικείους τους. Στους επαγγελματίες υγείας συμπεριλαμβάνονται γιατροί, νοσηλευτές, παραϊατρικό προσωπικό ή άτομα τα οποία εργάζονται στην υποδοχή ή το τηλεφωνικό κέντρο νοσηλευτηρίων, κλινικών και κέντρων αποκατάστασης και έρχονται καθημερινά αντιμέτωποι με τους πελάτες.



Χώρος Εκπαίδευσης:

ATI, Λεωφόρος Νίκης και  
Κάστορος 1, Ακρόπολη,  
Λευκωσία

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