

# ACEFIC Càpsules formatives/2018

Vols millorar les teves capacitats, relació i fidelització amb el client o seguir una mínima estratègia per internet?

**Jornades especials per a empreses, autònoms i treballadors en fisioteràpia.**

# I. Com millorar la relació amb el pacient: La importància del professional i la seva imatge.



La imatge ha adquirit una gran importància en el món professional, i la fisioteràpia n'és un exemple. El context sanitari té un format molt determinat, per tant el llenguatge, les formes i els codis formen part de la comunicació i els hem de conèixer per fer-ne el millor us.

## Objectius:

- Conèixer l'entorn i el que fem és vital per la nostra professió, cal saber que realitzem en el nostre procés
- Conèixer el funcionament i els components que intervenen en el procés de la imatge personal.
- La relació amb el client és una eina que hem d'utilitzar bé, la creació d'una expectativa adequada serà bàsica per tenir un bon resultat com a professionals.

## Continguts:

1. El sector de la fisioteràpia: que venem exactament?
2. La primera impressió: com funciona?
3. Components de la Imatge Personal
4. Imatge Externa. Percepció del codis
5. Expressió no verbal i Expressió oral
6. Actitud i aptituds
7. Imatge corporativa
8. Expectativa i satisfacció

Realització: dissabte 29 set de 2018. Horari de 9 a 14,30h.

Lloc: Centre Cívic Vallvidrera, Carrer dels Reis Catòlics, 16, 08017 BCN <https://goo.gl/maps/mSjd1Ge8qNC2>

Transport públic: Funicular de Vallvidrera- Baixador Vallvidrera

Preu per jornada: - Fins 3-9-18: 50€ - A partir 4-9-18: 62,5€ - 4 Jornades: 10% descompte  
(Membres de l'Associació de Centres 50% de descompte)

Inscripció: <http://www.acefic.com/wp-content/uploads/inscripcio%CC%81-jornades-m%C3%A0rquet-ing-en-serveis-2018.doc>

## II. **Atenció i Fidelització al client** : Com millorar les vendes a través del contacte personal.



En aquesta jornada es tractarà un element clau de tota organització: l'atenció al client, ja que aquest és l'aspecte més rellevant per tenir una bona disposició i un bon servei posterior. Es tractarà la primera impressió, tècniques efectives de comunicació, tipus de client, eines de resolució de conflictes i una aproximació a la metodologia per valorar la satisfacció.

*Curs imprescindible per a recepcionistes i treballadors en contacte amb clients.*

### **Continguts:**

1. Psicologia i comportament del client
2. Tipus de client
3. La primera impressió del client: que cal saber?
4. Informació i comunicació en els processos inicials: la clau de tot el trajecte
5. Detecció d'oportunitats: cal tenir una bona actitud
6. Procés i Valoració de la satisfacció: metodologia bàsica

Realització: dissabte 20 octubre de 2018. Horari de 9 a 14,30h.

Lloc: Centre Cívic Vallvidrera, Carrer dels Reis Catòlics, 16, 08017 BCN <https://goo.gl/maps/mSjd1Ge8qNC2>

Transport públic: Funicular de Vallvidrera- Baixador Vallvidrera

Preu per jornada: - Fins 3-9-18: 50€ - A partir 4-9-18: 62,5€ - 4 Jornades: 10% descompte  
(Membres de l'Associació de Centres 50% de descompte)

Inscripció: <http://www.acefic.com/wp-content/uploads/inscripcio%CC%81-jornades-m%C3%A0rquet-ing-en-serveis-2018.doc>

# Com millorar les vendes per mitjà de les emocions: Neuro-màrqueting aplicat a la Fisioteràpia



Per mitjà d'aquesta jornada volem dotar de les eines psicològiques que ens ajuden a enfortir i millorar la nostra empatia i per tant la millora del servei. Acció i emoció estan treballant de forma continua en el nostre àmbit, pel que hem d'aprendre com funciona la emoció.

## **Objectius:**

- Conèixer el Neuromàrqueting: ciència que investiga i estudia com es comporta el cervell en un procés de compra. Comprendre la resposta emocional
- Observar i analitzar les diferents respostes automàtiques i involuntàries del nostre client per actualitzar i assentar noves estratègies.

## **Continguts:**

1. Neuromàrqueting i Neurovenda: Principis fonamentals
2. El cervell humà i els principis sensorials
3. Com treballar i gestionar els hot button
4. Com funciona la presa de decisió del client
5. Psicologia dels colors, auditiva i olfactiva
6. Com passar d'usuari a client.
7. Eines per la comunicació efectiva

Realització: dissabte 17 novembre de 2018. Horari de 9 a 14,30h.

Lloc: Centre Cívic Vallvidrera, Carrer dels Reis Catòlics, 16, 08017 BCN <https://goo.gl/maps/mSjd1Ge8qNC2>

Transport públic: Funicular de Vallvidrera- Baixador Vallvidrera

Preu per jornada: - Fins 3-9-18: 50€ - A partir 4-9-18: 62,5€ - 4 Jornades: 10% descompte  
(Membres de l'Associació de Centres 50% de descompte)

Inscripció: <http://www.acefic.com/wp-content/uploads/inscripcio%CC%81-jornades-m%C3%A0rqueting-en-serveis-2018.doc>

### III. Com col·locar una empresa local en el món digital: Internet bàsic en 3 senzills passos.



Orientat a una adequada posició del nostre servei en la web / xarxes socials i com estar presents actualment, hem de ser capaços de difondre la nostra acció sense missatges contradictoris. També hem de valorar quins aspectes podem assumir i els que hem de delegar per no col·lapsar el que sabem gestionar bé.

#### **Objectius generals:**

- Conscienciar de la importància del món digital actualment: si no estàs present no existeixes!
- Conèixer els principis generals del món digital.
- Enfortir la pròpia imatge a través de les xarxes socials i conèixer els errors principals.

#### **Continguts:**

1. Internet. Nou món.
2. Mr Google: aliat versus enemic?
3. Xarxes socials.
4. Principis i Estratègia bàsica
5. Errors més freqüents

Realització: dissabte 1 desembre de 2018 . Horari de 9 a 14,30h.

Lloc: Centre Cívic Vallvidrera, Carrer dels Reis Catòlics, 16, 08017 BCN <https://goo.gl/maps/mSjd1Ge8qNC2>

Transport públic: Funicular de Vallvidrera- Baixador Vallvidrera

Preu per jornada: - Fins 3-9-18: 50€ - A partir 4-9-18: 62,5€ - 4 Jornades: 10% descompte  
(Membres de l'Associació de Centres 50% de descompte)

Inscripció: <http://www.acefic.com/wp-content/uploads/inscripcio%CC%81-jornades-m%C3%A0rqueteng-en-serveis-2018.doc>

## BUTLLETA D'INSCRIPCIÓ

### Jornades formatives 2018

Nom i cognoms: \_\_\_\_\_

NIF: \_\_\_\_\_ Núm. Col: \_\_\_\_\_

Adreça: \_\_\_\_\_

Codi Postal: \_\_\_\_\_ Població: \_\_\_\_\_

Telèfon: \_\_\_\_\_ Mòbil: \_\_\_\_\_

Adreça electrònica: \_\_\_\_\_

#### Marcar el Curs a inscriure:

Millora de la relació amb el pacient

Atenció i Fidelització al client

Millora les vendes per mitjà de les emocions

Com situar una empresa local en el món digital

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

#### Preu per jornada:

- Fins 3-9-18: **50€**
- A partir 4-9-18: **62,5€**
- Membres de l'Associació de Centres: **50% de descompte**

**Cal realitzar l'ingrés corresponent a la totalitat del preu del curs, indicant el nom o nº col·legiat i nom de curs al següent compte corrent de Caixa Guissona:**

**IBAN ES30 3140-0001-9500-1204-4600**

La inscripció als cursos queda subjecta a la disponibilitat de places, que seran adjudicades per rigorós ordre de recepció. Per tal de formalitzar la matriculació és necessari aportar, a més de la butlleta d'inscripció, una còpia del rebut del pagament del curs i enviar-ho tot per correu ([admin@acefic.com](mailto:admin@acefic.com)). Al ser admès rebrà un mail de confirmació del mateix.

De conformitat amb la Llei de protecció de dades de caràcter personal i mitjançant l'emplenament d'aquest formulari, dono el meu consentiment per al tractament de les dades facilitades, que s'incorporaran al fitxer titularitat d'ACEFICe. Igualment us informem que podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició establerts per mitjà d'un mail a [admin@acefic.com](mailto:admin@acefic.com).

Signat,

.....