Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

ADMINISTRATIVO-RECEPCIONISTA EN CLÍNICAS VETERINARIAS

SKU: EVOL-10777-iNO-B | Categorías: Clínica Veterinaria, VETERINARIA

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 200

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Administrativo-Recepcionista en Clínicas Veterinarias

Objetivos

Si trabaja en el entorno de la veterinaria o desearía hacerlo y quiere enfocarse a las labores del administrativo-recepcionista este es su momento, con el Curso de Administrativo-Recepcionista en Clínicas Veterinarias podrá adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar esta función con éxito. Gracias a este Curso podrá especializarse en el ámbito del administrativo, adquiriendo habilidades de comunicación y atención al cliente.

Contenidos

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA CLÍNICA VETERINARIA

- 1. Introducción
- 2. Recursos Humanos en Clínicas Veterinarias
- 3. Calidad y atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLÍNICAS VETERINARIAS (I)

- 1. Variables que influyen en la atención al cliente
- 2. Las necesidades y los gustos del cliente.
- 3. Dependencia funcional: organigramas e interrelaciones.
- 4. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente: naturaleza, efectos.
- 5. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente



Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLÍNICAS VETERINARIAS

- 1. Identificación animal y bases de datos
- 2. Herramientas de gestión de la relación con el cliente: CRM (Customer Relationship Management).
- 3. Estructura y funciones de una base de datos.
- 4. Tipos de bases de datos
- 5. Utilización de bases de datos
- 6. Internet como canal de venta: uso de los principales navegadores
- 7. Organización de los métodos de búsqueda
- 8. La relación con el cliente a través de Internet
- 9. Medios de pago en Internet.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EXPERTO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL EN CLÍNICAS VETERINARIAS

- 1. Documentos clínicos
- 2. Documentos no clínicos, formularios, hoja de reclamaciones, pasaporte europeo, cartilla sanitaria.
- 3. Documentación legal
- 4. Gestión básica fiscal y contable en centros veterinarios
- 5. Elaboración de albaranes, facturas y fichas de almacén.
- 6. Herramientas informáticas para la gestión del almacén
- 7. Aspectos legales del ejercicio profesional en centros veterinarios. Legislación vigente aplicada al ámbito de esta actividad. Funciones del profesional. Responsabilidad legal

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

- 1. Planificación y Organización del Trabajo
- 2. El Espíritu de Equipo y la Sinergia
- 3. El Clima de Trabajo
- 4. Ética Personal y Profesional

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

- 1. Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales
- 2. Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa
- 3. La Comunicación Interna en la Empresa
- 4. La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones
- 5. La Comunicación Externa de la Empresa
- 6. La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa: Centralización o Descentralización.
- 7. Herramientas de Comunicación interna y externa

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA COMUNICACIÓN ORAL I

- 1. La Comunicación Oral en la Empresa
- 2. Precisión y Claridad en el lenguaje







Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

- 3. Elementos de la Comunicación oral eficaz
- 4. Técnicas de Intervención verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- 1. Proceso de Comunicación Telefónica
- 2. Prestaciones Habituales
- 3. Medios y Equipos
- 4. Realización de Llamadas
- 5. Protocolo Telefónico

UNIDAD DIDÁCTICA 9. COMUNICACIÓN ESCRITA

- 1. Normas Generales de la Comunicación Escrita
- 2. Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos
- 3. Técnicas y Normas Gramaticales
- 4. Diccionarios

UNIDAD DIDÁCTICA 10. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1. El Cliente
- 2. La Calidad en la Atención al Cliente
- 3. Pautas Generales de Atención al Cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN

- 1. Características de la actividad laboral
- 2. Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas

Tal vez te interese este curso: Experto en Ecografías en Veterinaria

O quizá este otro: Auxiliar de Veterinaria

Síguenos en: Instagram

