



DOCENTE: LILIA DEL CARMEN MORENO MOLINA

ALUMNA: YADIRA VENTURA RAMIREZ

MATERIA: MASOTERAPIA I

TRABAJO: MAPA CONCEPTUAL

7cuatrimestre

ENCUENTRO CON NUESTROS PACIENTES

Encuentro con nuestro pacientes

Para aumentar la satisfacción del paciente en una consulta debemos seguir un ritual de

La atención al paciente es fundamental tanto para atraer nuevos usuarios como para fidelizar, un paciente con la atención adecuada y profesional es portavoz principal de la calidad del servicio de nuestro spa.

BIENVENIDA

Establecer contacto Visual, sonrisa y Salude dando la bienvenida con una sonrisa sincera y amable mostrarle que estamos a su disposición

LA RECEPCION

Es el primer lugar con el que tiene contacto el paciente, debe contar con sillones cómodos, suaves y siempre limpios, de preferencia en tonos oscuros

AROMATERAPIA

Es un tratamiento que se basa en aprovechar los aceites esenciales

**Encuentro con
los pacientes**

**COSMIATRIA-
COSMETOLOGIA**

¿Cómo PREGUNTAR?

Estas preguntas son aquellas que formulamos usando: ¿cuándo, como, por qué, que cual... cualquier pregunta es acertada si nos importa la información sobre el paciente

REFORMULACION

Permite a nuestro paciente saber si su masaje se trasmitió bien y a nosotros verificar si la comprensión del masaje fue la correcta

MOSTRAR APRECIO

siempre hay que pronunciar su nombre del cliente en todo momento, nuestra sinceridad es un gran componente en la construcción de la relación con los clientes.

MOSTRAR HUMLIDAD

Cuando se comete un error, lo mejor es verlo como una manera de mejorar

CUMPLIR CON CRECES

Un servicio excepcional al cliente no comienza y finaliza, debemos recordar al cliente en ora visita que nos haga