

El Taller.

Los pacientes, en cada momento que pasan en la clínica, están expresando, a través de su cuerpo y sus movimientos, y sin ser conscientes de ello, sus sensaciones y actitudes ante lo que ven y experimentan. Sin embargo, es habitual que, por falta de conocimientos y preparación, todo esto pase desapercibido. Y es que el cuerpo de las personas comunica mucho más de lo que parece. ¿Se imagina poder conocer los pensamientos, reacciones y formas de proceder de sus pacientes antes de que se produzcan gracias a saber leer su morfología o modo de comportarse con sus gestos y movimientos?

Objetivos.

Conocer los principios básicos de la sinergología.

Interpretar las actitudes y movimientos inconscientes de sus pacientes para saber qué piensan o quieren.

Mejorar su escucha activa.

Gestionar mejor la atención a sus pacientes cuando están en la sala de espera, interpretando qué necesitan o piensan.

Interpretar las actitudes de apertura o de cierre ante lo que el paciente escucha, lo que le hará mejorar en la venta de tratamientos dentales.

Apreciar posibles muestras de miedo o fobia al dentista por parte de los pacientes, lo que le permitirá orientar tu forma de actuar en cada caso.

Conocer si lo que se está proponiendo al paciente le genera aceptación o rechazo.

Programa del Taller.

Módulo 1

La importancia de lo no verbal

El investigador Albert Mehrabian afirmó que el 7% del impacto de un mensaje se debe al lenguaje verbal, el 38% a la entonación, dicción, volumen, etc., y el 55% a la comunicación no verbal. Darle a la comunicación no verbal la importancia que tiene y saber interpretarla marcará la diferencia entre el éxito y el fracaso.

Módulo 2

El cerebro humano: cómo se divide

El cerebro humano esconde muchas variables que desconocemos. Analizar la disposición y elementos que lo conforman, así como conocer su representación corporal facilita la comprensión de por qué los seres humanos actuamos como lo hacemos y qué pasa realmente por la mente de cada una de las personas con las que nos relacionamos.

Módulo 3

La Sinergología: el método y su interpretación

La sinergología, como disciplina científica que es, tiene un método de aplicación que permite posteriormente realizar el análisis de lo observado. Existen distintos elementos, como las cejas, el parpadeo, los movimientos oculares o las microexpresiones, entre otros, que, bien analizados, descubren pensamientos, ideas o actitudes de especial relevancia a la hora de tratar con el interlocutor.

Módulo 4

Actitudes en la sala de espera y el gabinete: adelantarse a la situación

Cuando el paciente está sentado en la sala de espera, muestra, de forma inconsciente, una serie de gestos, movimientos y posturas corporales que expresan qué está sintiendo en ese momento. Lo mismo sucede cuando pasa al gabinete, donde la postura de sus brazos, cejas o piernas descubre distintos sentimientos, desde miedo, enfado o tranquilidad.

Módulo 5

La venta del tratamiento dental: qué piensa realmente el paciente

Si hay un momento en el que resulta clave conocer qué piensa realmente el paciente sobre lo que está escuchando, es la explicación del plan de tratamiento y posterior cierre del mismo. Saber interpretar los gestos que muestren aprobación, rechazo o, incluso, contradicciones entre lo que dice y hace, resultará de especial relevancia para saber orientar el tono de la conversación hacia donde más interese.



Obtendrá 1 crédito en el Pasaporte VPVEINTE "Ruta Hacia La Excelencia"