



CURSO DE RECEPCIÓN Y VENTAS

Dossier informativo



Mantente actualizado

Este curso es para...



Recepcionistas



Coordinadores de
atención al paciente

Que realizan o participan activamente en la gestión de la primera visita, agendas, comunicación con pacientes y equipo, y en los procesos comerciales de la clínica.



Claves del curso



CURSO DE RECEPCIÓN Y VENTAS



Trabajas con los datos de tu propia clínica



Herramienta de gestión 360° implementada al terminar



Agenda rentable y estable



Coordinación y control de ejecución del equipo



Tutorizaciones 1:1 y seguimiento de implementaciones



5 sesiones 2 meses



Solo 2 días al mes
Viernes de 16:00-20:00 h.
Sábados de 09:00-14:00 h y de 15:00-18:00 h.



Dos sedes: Madrid o Sevilla

Contenidos

01	PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA	Pág. 6
02	OBJETIVOS DEL CURSO	Pág. 8
03	COMPETENCIAS QUE DESARROLLA	Pág. 10
04	PROGRAMA DEL CURSO	Pág. 14
05	CONÓCENOS	Pág. 18
06	INFORMACIÓN Y MATRÍCULA	Pág. 24



PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA



**Curso práctico y aplicado
dirigido a recepcionistas
y coordinadores de
clínicas dentales**



Que quieran transformar la experiencia del paciente, optimizar el flujo de primera visita y convertir la recepción en un motor de ventas y fidelización.

Combina formación presencial intensiva y recursos para aplicar lo aprendido desde el primer día.

OBJETIVOS DEL CURSO



01 Comunicación estratégica para recepcionistas

- ✓ Dotar a las recepcionistas de las habilidades comunicativas y comerciales necesarias para aumentar la conversión de primeras visitas.



02 Optimización de la experiencia del paciente

- ✓ Diseñar recorridos de paciente coherentes y eficientes que mejoren la experiencia y la fidelidad de nuestro paciente.



03 Neuroventas presenciales

- ✓ Enseñar técnicas de neuroventa y neuromarketing aplicadas a entornos presenciales.



04 Digitalización y eficiencia

- ✓ Incorporar herramientas digitales y procesos que mejoren la eficiencia operativa.



05 Toolkit de gestión

- ✓ Proveer herramientas prácticas (scripts, xls, encuestas, plantillas) para aplicar y medir resultados.





COMPETENCIAS QUE DESARROLLA

1



Comunicación verbal
efectiva con pacientes
y equipo

2



Gestión completa de la
primera visita y del **flujo**
de **tratamiento**

3



Identificación y
segmentación de **tipos**
de **pacientes / avatares**.

4



Técnicas de **neuroventa**
adaptadas a la clínica
dental.



Uso de herramientas digitales y métricas para **medir la satisfacción.**



5

Técnicas de fidelización, reactivación y captación.



6

Cálculo de tiempos de tratamientos y **toma de decisiones comerciales.**



7

Crear agendas **efectivas.**



8



PROGRAMA DEL CURSO

SESIÓN I FUNDAMENTOS, ROLES Y COMUNICACIÓN

 Prof.ª Sofía Solano

 ONLINE

CONTENIDO

- ✓ Roles y responsabilidades. ¿Qué se espera de la recepción en la clínica?
- ✓ Objetivos claros y trabajo en equipo: cómo conseguirlos (dinámicas y protocolos).
- ✓ Generar valor desde la recepción.
- ✓ Comunicación verbal: técnicas para hablar con el equipo.
- ✓ Introducción: Errores frecuentes en recepción.
- ✓ Material online complementario: checklist de primera visita.
- ✓ ¿Cómo medir la experiencia del paciente?
- ✓ Flujo general óptimo del paciente en la clínica.

SESIÓN II / PARTE I PRIMERA VISITA Y NEUROVENTA.

 Prof. Ángel Ortega

 ONLINE

CONTENIDO

- ✓ Proceso completo de la primera visita: flujo, bienvenida, recogida de información clínica y emocional.
- ✓ Tipos de pacientes y clasificación de avatares: cómo personalizar la atención al paciente.
- ✓ Transmitir emociones: cómo conectar desde la recepción.
- ✓ Introducción a la neuroventa aplicada al paciente presencial.
- ✓ Flujo de Primera Visita: estructura del plan de tratamiento inicial.
- Material online: **plantilla "Plan de tratamiento primera visita"**.



Cada sesión presencial incluirá **teoría práctica, casos reales y trabajo en equipo**.
El contenido online complementario incluirá presentaciones, plantillas descargables,
el Excel calculadora de rentabilidad y ejercicios prácticos.

SESIÓN III / PARTE II

EL PACIENTE COMO CENTRO DE LA CONSULTA. NEUROVENTA Y FIDELIZACIÓN.

 **Prof. Ángel Ortega & Prof.ª Victoria Morales**

 **PRESENCIAL**

CONTENIDO

- ✓ Definición del perfil ideal de paciente de la clínica: cómo identificarlo y encontrarlo.
- ✓ Estrategias de venta de diagnósticos integrales y desglose de tratamientos por citas.
- ✓ ¿Cómo dar valor y no recalcar costes?
- ✓ Estrategias para generar fidelización del paciente. Manejo de objeciones con el paciente.

- ✓ Formas de pago más rentables para la clínica.
- ✓ Cómo hacer un correcto seguimiento del paciente.
- ➔ **Plataforma con vídeos formativos de apoyo.**
- ➔ Material online: **plantillas de programas anuales y scripts de fidelización.**

SESIÓN IV

MEDICIÓN, DIGITALIZACIÓN E INTEGRACIÓN DEL MARKETING.

 **Prof.ª Sofía Solano**

 **PRESENCIAL**

CONTENIDO

- ✓ Herramientas para medir la experiencia del paciente: encuestas, Mystery Patient y KPIs.
- ✓ Manejo de agendas y citas por especialidad.
- ✓ Estrategias de seguimiento y reactivación de bases de datos inactivas.
- ✓ Estrategias para captar y retener pacientes.
- ✓ Transformación digital: procesos a digitalizar, flujo digital y automatización.

- ✓ Integración del espacio físico y digital: marketing offline y online (web, redes, SEO, SEM, remarketing).
- ✓ Reputación corporativa: conseguir reseñas y gestión de críticas negativas.
- ✓ Uso práctico de la Herramienta de gestión 360°.
- ➔ **Checklist de KPIs para tu clínica dental.**

SESIÓN V

COORDINACIÓN DE LA CLÍNICA

 **Prof.ª Rosa Moya**

 **ONLINE**

CONTENIDO

- ✓ Gestión de tareas por áreas (recepción, clínica, doctores e higienistas): responsables, prioridades y plazos
- ✓ Rituales de coordinación (daily/weekly de 15'): seguimiento, bloqueos y próximos pasos.
- ✓ Protocolos de incidencias: cancelaciones, urgencias, huecos y retrasos, con criterios de actuación y escalado.

- ✓ Coordinación con doctores sin fricción: reglas claras, comunicación efectiva y alineación con la agenda y objetivos.
- ➔ **Manejo de la herramienta de gestión 360°** para coordinar al equipo.





CONÓCENOS

- 01/ El profesorado del curso
- 02/ Modalidad y sedes

19
23

01/El profesorado del curso



PROF.ª
**SOFÍA SOLANO
MENDOZA**
Directora académica

Licenciada en Empresariales Internacionales y Marketing por The American University of Paris. Especializada en Dirección de Empresas por el Instituto Internacional San Telmo y Recursos Humanos aplicados a la gestión de equipos de clínicas dentales.

Es directora de Coinsol Dental, una clínica de referencia con más de 50 profesionales, donde lidera la dirección estratégica, la optimización de operaciones y la gestión de equipos en un entorno de alta complejidad. Desde esa experiencia, impulsa una idea clara: una clínica no se sostiene por esfuerzo, se sostiene por sistema.

Como directora del Instituto IDEOD, lidera el Máster en Dirección y Transformación de Clínicas Dentales, que ya ha formado a más de 400 directores de clínicas con una formación orientada a implementación que integra dirección, rentabilidad, organización, conversión, posicionamiento y automatización para que el alumno termine con un ecosistema de gestión construido para su clínica.

Además, desarrolla su faceta como empresaria y mentora: es fundadora de Club Bo Ba y creadora del método ALINEA, desde donde trabaja visión, marca, modelo de negocio, producto y liderazgo.

En el Máster, Sofía aporta la dirección global del método y la bajada a tierra: enseña a pensar como director, tomar decisiones con criterio y conectar números, equipo, agenda y conversión en un sistema que funcione sin que todo dependa de ti.



PROF.
**ÁNGEL
ORTEGA**

Graduado en Marketing e Investigación de Mercados, especializado en estrategia comercial, gestión del talento y RRHH.

Co-fundador de SalesFinders, empresa especializada en auditoría comercial y reclutamiento estratégico de perfiles comerciales y de marketing. Asesora a empresas en el diseño de estructuras de ventas, definición de roles, implementación de estrategias y construcción de equipos orientados a resultados medibles.

Ha desempeñado funciones como Sales Manager en distintas empresas. Actualmente ejerce como Responsable de Ventas en Instituto IDEOD y Coinsol Dental, coordinando estrategia, procesos y ejecución comercial.



PROF.ª
**ROSA
MOYA**

**Coordinadora de clínica.
Coinsol Dental.**

Rosa Moya es coordinadora de clínica en Coinsol Dental y cuenta con más de 20 años de experiencia en el sector dental. Especialista en organización operativa y recepción, coordina agendas de alto volumen gestionando diariamente la actividad de más de 10 doctores, asegurando eficiencia, orden y continuidad asistencial.

Destaca por su capacidad para resolver el día a día sin fricción: optimización de huecos, reorganización ante imprevistos y gestión de urgencias e incidencias con criterio y rapidez, manteniendo el ritmo de la clínica incluso en jornadas complejas.



Especialista en ventas y conversión. Sector dental.

Victoria Morales es especialista en ventas en el sector dental con más de 8 años de experiencia. Gestiona mensualmente más de 100 presupuestos y mantiene una tasa de cierre del 85%, gracias a un proceso comercial estructurado y un seguimiento constante.

Su enfoque se centra en mejorar la conversión sin presión: comunicación clara, tratamiento de objeciones y coordinación con recepción y doctores para que los resultados sean sostenibles.

**Online
+ presencial**

Puedes elegir entre...

Sevilla



Madrid



INFORMACIÓN Y MATRÍCULA



Duración

2 meses.
→ 5 sesiones.

Modalidad híbrida

Una vez al mes.
→ Viernes de 16:00-20:00 h.
→ Sábados de 09:00-14:00 h y de 15:00-18:00 h.

Sede

→ Sevilla
→ Madrid

Precio

1.950€
→ Reserva de plaza, 450€.
→ Pago fraccionado, 2 cuotas.

POLÍTICA DE RESERVAS Y CANCELACIONES.

La reserva de plaza será válida únicamente a partir de que se haga efectivo el ingreso de dicha reserva.
Las plazas son limitadas y serán reservadas por riguroso orden de confirmación de ingreso bancario.

La admisión del alumno queda sujeta a la confirmación expresa por el Centro tras la admisión por parte de la dirección académica, que será notificada vía e-mail.

El importe de la reserva de plaza (450€) será descontado del importe total de la formación y solo se devolverá en el caso de no ser admitida la solicitud académica por parte de IDEOD. Si, una vez admitida la solicitud, el alumno no formalizase la matrícula o decidiera cancelar la reserva de la plaza, no se devolverá la cantidad depositada en concepto de reserva de plaza.

IDEOD se reserva el derecho a decidir la no impartición del curso si el número de matriculados no alcanza el mínimo del 50% de las plazas ofertadas. En ese caso, se reintegrará íntegramente el importe abonado en concepto de reserva.

¿Tienes más dudas? →

**Estamos aquí
para ayudarte**

✉ formacion@institutoideod.es

📞 +34 659 862 391

🌐 www.institutoideod.es

📍 Calle Arjona nº13-15-17, 41001, Sevilla

📷 @instituto_ideod

📘 Instituto IDEOD

🌐 Instituto IDEOD

