

Stomatologie

Denumirea disciplinei	Managementul lucrului cu clientul		
Tipul	La libera alegere	Credite	2
Anul de studii	III	Semestrul	V
Numărul de ore	Curs	10	Lucrări practice/de laborator
	Seminare	20	Lucrul individual
Componenta	De specialitate		
Titularul de curs	Goma Ludmila		
Locația	mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 194-B, MD-2004, Republica Moldova Blocul de studii IV al USMF „Nicolae Testemițanu”, etajul IV.		
Condiționări și exigențe prealabile de:	Cunoștințe în disciplinele conexe precum: psihologie generală, comunicare și comportament în medicină.		
	Competențe prealabile digitale elementare (procesarea documentelor, utilizarea aplicațiilor pentru prezentări), abilități de comunicare și lucru în echipă.		
Misiunea disciplinei	De a oferi studenților cunoștințe privind conceptele de bază privind clientul, comportamentul lui, activitatea ce tine de managementul lucrului cu clientul , cunoscind, analizind comportamentul clientului si modalitatile de lucru cu el, formînd relații profitabile pentru a dobîndi loialitatea și fidelizarea lui.		
Tematica prezentată	Managementul relației cu clientul, generalități . Marketingul relațional, ca concept și dimensiuni. Aspecte generale referitoare la conceptul de client. Managementul valorii clientului. Relația organizația –client . Comunicarea organizațională. Comuniarea- instrument de baza al dialogului cu clientul. Aspecte comportamentale ale clientului. Managementul plingerilor și reclamațiilor. Etica în relatia cu clienții. Sisteme de administrare a relațiilor cu clienții. Managementul calitatii serviciului.		
Finalități de studiu	<ul style="list-style-type: none"> - să cunoască conținutul managementul relaționării cu clientul; - să înțeleagă clientul și să identifice necesitățile și așteptările lui; - să elaboreze algoritmul de comunicare cu diverși clienți, inclusiv cu cei problematici ; - să înțeleagă comportamentul clientului, cînd se dicide să cumpere serviciul/produsul; - să înțeleagă în ce constă managementul lucrului cu clientul; - să înțeleagă noțiunea reclamația și lucrul cu ea. - să dezvolte capacități de inițiere și de elaborare a unui plan în managementul relaționării cu clientul. 		
Manopere practice achiziționate	<ul style="list-style-type: none"> -Identificarea potențialilor clienți, atragerea acestora prin oferte personalizate, fidelizarea lor ,etc . -Aplicarea principiilor manageriale si analizei comportamentului clientului și elaborarea unui model de management de relaționare cu clientul în stomatologie. 		
Forma de evaluare	Examen		