

Guía de estudio
“Curso de valores y Servicio”
de Asisted Academy



Bienvenida

Apreciado participante,

Bienvenido al Programa de Valores y Servicio de la **Asisted Academy**.

A continuación, te presentamos la guía de estudio del programa donde encontrarás toda la información relativa al mismo. Te recomendamos que leas detenidamente esta guía y que tengas en cuenta las recomendaciones que se sugieren, con el fin de obtener el máximo provecho de esta experiencia formativa.

Desde hoy mismo, el equipo de **Asisted Academy** estaremos a tu lado para acompañarte y facilitarte el proceso de aprendizaje que inicias.

Te animamos a emprender con ganas y motivación este nuevo reto formativo que te has marcado.

Pere Solanellas
Director General

Presentación

Durante las últimas décadas, se ha consolidado el concepto de Asistencia a un segmento de la población que la necesita en su domicilio y en su vida diaria.

Conjugando metodología , profesionalidad y corazón en cada uno de los servicios de asistencia domiciliaria, **ASISTED** pretende brindar tranquilidad porque no cuidamos, ASISTIMOS !!

Este Programa formativo pretende reforzar este concepto a todos los integrantes y colaboradores de **ASISTED** y es una forma de hacer bajar la estrategia a todos los que hacen parte de ella.

Esta Guía representa la primera firme iniciativa de **Asisted Academy** para crear un verdadero recorrido formativo y procurar que la relación con el Asistido sea lo más satisfactoria posible.

La primera iniciativa representa el primer curso llamado “Curso de Valores y Servicio”. Se va a realizar en la modalidad online para lo cual recibirás un correo electrónico invitándote a participar.

Para cualquier duda podrás dirigirte al e-mail academy@asisted.com

Dirección académica del programa

El Programa de **FORMACIÓN ASISTED** está dirigido y coordinado académicamente por:



Pere Solanellas Donato

Director General de **ASISTED** y CEO & Founder de Wuics. Asesor de empresas sanitarias, socio-sanitarias, deportivas y de salud. Escritor y ponente internacional ayuda a las empresas a gestionar mejor bajo el lema de “supporting people”.



Nuria Arribas Fontdevila

CEO & Founder de Kpacita y Responsable de la **Asisted Academy**. Es business developer, empatiza con todos los clientes y una incansable ejecutora.

Curso de Valores y Servicio

Duración

1 semana (de lunes a domingo)

Metodología

El Curso está dividido en 4 módulos:

Módulo 1: Los Valores de ASISTED

Ponente: Gabriel Calzado

- 1- Valores Sociales
- 2- Valores de la gestión, la organización del trabajo y la prestación del servicio
- 3- Los valores que están vinculados a la atención del usuario o asistido

Módulo 2: Los Servicios en ASISTED

Ponente : Pere Solanellas

- 1- Los Servicios en ASISTED
- 2- Atributos de los Servicios
- 3- Objetivos de los Servicios
- 4- Los 10 mandamientos de los servicios en ASISTED
- 5- Tipos de clientes/asistidos
- 6- Los momentos de la verdad
- 7- La ecuación de oro de los Servicios
- 8- La Garantía de los servicios de ASISTED

Curso de Valores y Servicio

Módulo 3: La Conducta en los domicilios

Ponente: Inma Sanin

- 1- Estamos en su domicilio
- 2- Conductas y hábitos
- 3- Paciencia, consideración, amabilidad y empatía
- 4- Argumentos
- 5- Conversaciones
- 6- Facilitar trabajo a compañeros

Módulo 4: La Gestión de la Diversidad en ASISTED

Ponente: José Antonio Moreno

- 1- Introducción
- 2- Como gestionamos la diversidad en nuestra empresa
- 3- Cinco claves para gestionar la diversidad

A quién va dirigido

A todos los Asistentes de ASISTED que quieran mejorar su calidad de atención al asistido y su desempeño.