



## Marketing usług medycznych w praktyce. Certyfikowane szkolenie.

Numer usługi 2023/08/04/8282/1919843

1 586,70 PLN brutto

1 290,00 PLN netto

132,23 PLN brutto/h

107,50 PLN netto/h

Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 18.07.2024 do 19.07.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Marketing
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<p>Szkolenie zostało zaprojektowane z myślą o pracownikach usług medycznych, którzy potrzebują wsparcia w zakresie doskonalenia komunikacji z pacjentem przez skuteczne działania marketingowe. Szkolenie skierowane jest do właścicieli placówek medycznych, menedżerów zarządzających zakładami opieki zdrowotnej, pracowników PR placówek medycznych, kierowników i specjalistów do spraw marketingu i komunikacji marketingowej obsługujących placówki medyczne oraz osób zainteresowanych zdobyciem umiejętności w zakresie zarządzania procesami usług medycznych i świadomego budowania profesjonalnego wizerunku placówki medycznej.</p>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	2
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	11-07-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	12
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa ma na celu nabycie kompetencji z zakresu marketingu usług medycznych, samodzielnego zarządzania marketingiem placówki medycznej, przeprowadzania kampanii reklamowych w mediach oraz budowania pozytywnego wizerunku organizacji. Szkolenie ma na celu doskonalenie jakości usług przez stosowanie skutecznych metod marketingowych i kierunków działania PR placówek opieki zdrowotnej a także wpływanie na zadowolenie pacjentów przez świadome budowanie relacji personelu

## Efekty uczenia się

### Wiedza:

- Uczestnik definiuje wiedzę z zakresu świadomego zarządzania marketingiem usług medycznych oraz z zakresu analizy działań i procesów marketingowych, które mają realny wpływ na doskonalenie jakości usług placówki zdrowotnej i wysoką ocenę przez pacjentów

### Umiejętności:

- Omawia prawne aspekty działań marketingowych w usługach medycznych
- Planuje proces budowania i zarządzania wizerunkiem placówki medycznej
- Omawia zasady i techniki budowania profesjonalnego wizerunku placówki medycznej
- Tworzy kompleksowe rozwiązania marketingowe widzianych przez pryzmat potrzeb pacjentów
- Tworzy analizy i diagnozowania wyników badań oceny jakości usług przeprowadzonych wśród pacjentów

### Kompetencje społeczne:

- Dzięki dyskusjom na forum grupy oraz ćwiczeniom, studiom przypadków, scenkom rodzajowym uczestnik ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem
- Uczestnik identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia,
- Uczestnik określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.

## Sposób weryfikacji efektów uczenia się

Usługa będzie rejestrowana w celu kontroli i audytu. Wizerunek uczestników szkolenia będzie rejestrowany.

Walidacja usługi odbędzie się poprzez arkusz ankiety ewaluacyjnej w formie 5 pytań otwartych oraz 5 zamkniętych.

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

# Program

Grupa docelowa

Szkolenie zostało zaprojektowane z myślą o pracownikach usług medycznych, którzy potrzebują wsparcia w zakresie doskonalenia komunikacji z pacjentem przez skuteczne działania marketingowe. Szkolenie skierowane jest do właścicieli placówek medycznych, menedżerów zarządzających zakładami opieki zdrowotnej, pracowników PR placówek medycznych, kierowników i specjalistów do spraw marketingu i komunikacji marketingowej obsługujących placówki medyczne oraz osób zainteresowanych zdobyciem umiejętności w zakresie zarządzania procesami usług medycznych i świadomego budowania profesjonalnego wizerunku placówki medycznej.

## **Program szkolenia**

*Program szkolenia stanowi prawnie chronioną własność intelektualną, a jego przetwarzanie, rozpowszechnianie lub korzystanie z niego bez wiedzy i zgody autora jest zabronione.*

### **1. Wprowadzenie do problematyki marketingu usług medycznych**

- Nowoczesny marketing - jakie daje możliwości placówce medycznej?
- PR i marketing usług medycznych
- Prawne aspekty marketingu usług medycznych

### **2. Rozpoznawalność pomaga czyli budowanie wizerunku w usługach medycznych**

- Jak zbudować profesjonalną markę w opiece zdrowotnej
- Techniki i zasady budowania wizerunku placówki usług medycznych

### **3. Budowanie wizerunku osobistego menedżerów i pracowników służby zdrowia składową wizerunku placówki medycznej**

- Istota budowania wizerunku pracowników służby zdrowia
- Różnice i podobieństwa w budowaniu wizerunku osoby i wizerunku organizacji
- Metody budowania wizerunku menedżera placówki medycznej

### **4. Branding w marketingu usług medycznych**

- System identyfikacji wizualnej placówki zdrowotnej i jego rola w budowaniu wizerunku organizacji
- Procedura projektowania systemu identyfikacji wizualnej firmy
- Zasady i etapy budowania systemu całościowej identyfikacji
- Zarządzanie wizerunkiem placówki medycznej a system identyfikacji wizualnej

### **5. Kiedy przeprowadzić rebranding marki usług medycznych**

- Odświeżanie i zmiana wizerunku marki
- Odświeżanie i zmiana wizerunku przedsiębiorstwa
- Ewolucja marek

### **6. Skuteczna strategia reklamowa w opiece medycznej**

- Strategia reklamowa i marketingowa
- Planowanie, wdrażanie i analiza strategii
- Efektywna strategia komunikacji z pacjentem
- Strategiczne promowanie organizacji opieki zdrowotnej

### **7. Polityka wizerunkowa placówki medycznej**

- Istota i cele public relations
- Strategia wizerunkowa a polityka wizerunkowa organizacji
- Działania informacyjne i public relations w praktyce
- Przepływ informacji i systemy informacyjne wewnątrz organizacji
- Marketing relacyjny w placówkach medycznych
- Komunikacja z pacjentem a budowanie dobrych relacji lekarz-pacjent

### **8. Content marketing usług medycznych**

- Content marketing a techniki kreowania wizerunku placówki medycznej
- Mówione, pisemne i wizualne techniki kreowania treści
- Proces budowania relacji z otoczeniem i reputacji organizacji przez efektywny Content marketing w usługach medycznych

### **9. Istota Employer Branding w sektorze ochrony zdrowia**

- Determinanty wizerunku pracodawcy
- Kapitał ludzki w organizacji
- Employer Branding i rola pracowników w kształtowaniu wizerunku placówki medycznej

### **10. E-Public Relations placówki medycznej i współpraca z mediami - media relations**

- Media i ich rola w procesie budowania wizerunku
- Polityka działań PR względem różnych mediów według określonej formy działań komunikacji zewnętrznej
- Kształtowanie korzystnej opinii mediów o organizacji zdrowotnej
- Współpraca z prasą, radiem, telewizją w celu budowania korzystnego wizerunku firmy w mediach – techniki i budowanie relacji z mediami

### **11. Wewnętrzne public relations w usługach medycznych**

- Działania PR w komunikacji wewnętrznej w organizacji
- Model procesu skutecznej komunikacji
- Komunikacja wewnętrzna jako element budowania wizerunku
- Kultura organizacyjna jako system zachowań pracowników i reprezentantów placówki medycznej

- Spotkania służbowe jako element budowania komunikacji i wizerunku organizacji

## 12. Public relations w sytuacjach kryzysowych w placówce medycznej

- Pojęcie kryzysu w organizacji usług medycznych
- Źródła i przyczyny kryzysu w organizacji
- Zarządzanie wizerunkowe w sytuacji kryzysowej
- Typy sytuacji kryzysowych oraz przykłady zachowań
- Elementy planu i zasady rozwiązania sytuacji kryzysowej w placówce medycznej
- Metody działań w celu ratowania utraconego wizerunku

## 13. Zakończenie szkolenia

- Podsumowanie
- Przypomnienie najważniejszych zagadnień
- Wnioski końcowe
- Zadanie dla Uczestników

W przypadku szkolenia w formule on-line modyfikacji mogą ulec forma i sposób realizacji zaplanowanych dla Państwa ćwiczeń.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 2</b> Marketing usług medycznych w praktyce. Certyfikowane szkolenie.	-	18-07-2024	09:00	15:00	06:00
<b>2 z 2</b> Marketing usług medycznych w praktyce. Certyfikowane szkolenie.	-	19-07-2024	09:00	15:00	06:00

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 586,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 290,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	132,23 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Zygmunt Dolata

Ekspert SEMPER ds. planowania rozwoju pracowników. Trener biznesu, menedżer projektów, coach, wykładowca i konsultant HR. Specjalizuje się w szkoleniach i konsultacjach dla zarządzających zespołami pracowniczymi oraz pracowników wymagających wsparcia metodologicznego. Posiada wieloletnie doświadczenie zawodowe na stanowiskach menedżerskich. Ekspert ds. HR, zarządzania, budowania relacji zawodowych i autoprezentacji. Prowadzi wysoko oceniane szkolenia z zakresu oceny pracowniczej, badania potrzeb szkoleniowych, zarządzania szkoleniami, rekrutacji i selekcji pracowników, specjalizuje się również w warsztatach z komunikacji interpersonalnej, obsługi klienta oraz radzenia sobie ze stresem. Uznany konsultant w zakresie zarządzania zmianą oraz kreowania wizerunku instytucji publicznych i przedsiębiorstw. Autor wielu publikacji w prasie specjalistycznej i serwisach internetowych. Zwycięzca Plebiscytu „Porady praktyków 2013” portalu Treco.pl. Finalista konkursu „Mówca znakomity” („Gazeta Wyborcza w Poznaniu, 2007r.). Twórca wielu programów rozwojowych. Absolwent Politechniki (mgr inż.) i kilku studiów podyplomowych (zarządzanie – Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu, komunikacja i promocja w biznesie – Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, polsko-niemieckich menedżerskich studiów podyplomowych – Centrum Doskonalenia Zarządzania we Wrocławiu i programu studiów podyplomowych MBA ZZL w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu).

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

### Warunki uczestnictwa

#### Inwestycja

1290.00zł netto (+23% VAT)

**Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.**

#### Cena zawiera:

- uczestnictwo w szkoleniu on-line
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- renomowany certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia (w wersji elektronicznej lub papierowej)
- konsultacje poszkoleniowe
- 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte i on-line organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER.

## Informacje dodatkowe

### Metody pracy podczas szkolenia on-line:

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Warunki techniczne

1. **Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa** - Platforma **Zoom** (<https://zoom-video.pl/>)
2. **Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
3. **Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik** - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
4. **Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
5. **Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line** - do momentu zakończenia szkolenia
6. Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: **Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera**. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

## Kontakt



**Angelika Poznańska**

**E-mail** a.poznanska@szkolenia-semper.pl

**Telefon** (+48) 570 590 060