



MARIUSZ OBODA
CONSULTING &
TRAINING GROUP



Profesjonalna rejestratorka cz. 1 - Prowadzenie rozmowy telefonicznej z pacjentem

Numer usługi 2024/01/24/13390/2056857

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 07.09.2024 do 08.09.2024

1 620,00 PLN brutto

1 620,00 PLN netto

115,71 PLN brutto/h

115,71 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Medycyna
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	personel stomatologiczny osoby rejestrujące pacjentów na wizyty
Minimalna liczba uczestników	15
Maksymalna liczba uczestników	18
Data zakończenia rekrutacji	03-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do prowadzenia profesjonalnej rozmowy telefonicznej z pacjentem: ustalania jego potrzeb, uszczegóławiania pytań, udzielania odpowiedzi na pytania przy zachowaniu odpowiedniej równowagi pomiędzy pułapką diagnozowania a zaślanianiem się niewiedzą. Szkolenie przygotowuje ponadto do rozmowy o cenach, rozpoznawania i mierzenia się z obiekcjami pacjentów, kreowania profesjonalnego wizerunku gabinetu oraz aktywnego dążenia do umówienia wizyty.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik umie ustalać potrzeby pacjenta sondującego rynek, Potrafi uszczegóławiać pytania i domykać sprzedaż, Umie udzielać klarowne odpowiedzi na pytania przy zachowaniu odpowiedniej równowagi pomiędzy pułapką diagnozowania a zasłanianiem się niewiedzą	ocena przez trenera umiejętności praktycznego zastosowania modelu pracy z pacjentem	Obserwacja w warunkach symulowanych

Cel biznesowy

Celem jest wdrożenie standardów i poprawa jakości pracy z pacjentem w zakresie obsługi.

Wzrost o 50% liczby pacjentów pierwszorazowych sondujących rynek przez telefon.

Zastosowanie kanonu profesjonalizmu obsługi przez rejestratorkę podczas obsługi pacjenta co się bezpośrednio przekłada się na wzrost oceny gabinetu i jakości pracy lekarza.

Umiejętność pracy z bieżącą grupą pacjentów bez ponoszenia dodatkowych nakładów finansowych na działania marketingowe.

Zauważalna zmiana jakości pracy z pacjentem od momentu wdrożenia standardów prezentowych na szkoleniu.

Efekt usługi

Usługa przygotowuje do prowadzenia profesjonalnej rozmowy telefonicznej z pacjentem: ustalania jego potrzeb, uszczegóławiania pytań, udzielania odpowiedzi na pytania przy zachowaniu odpowiedniej równowagi pomiędzy pułapką diagnozowania a zasłanianiem się niewiedzą. Szkolenie przygotowuje ponadto do rozmowy o cenach, rozpoznawania i mierzenia się z obiekcjami pacjentów, kreowania profesjonalnego wizerunku gabinetu oraz aktywnego dążenia do umówienia wizyty.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

W czasie scenek i ćwiczeń 1:1 podczas szkolenia, trener analizuje realizację zadań uczestników i przekazuje im informację zwrotną

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Usługa przygotowuje do prowadzenia profesjonalnej rozmowy telefonicznej z pacjentem: ustalania jego potrzeb, uszczegóławiania pytań, udzielania odpowiedzi na pytania przy zachowaniu odpowiedniej równowagi pomiędzy pułapką diagnozowania a zasłanianiem się niewiedzą. Szkolenie przygotowuje ponadto do

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Zastosowano zapisy wskazujące na rozdzielenie tych procesów

Program

Szkolenie adresowane jest do rejestratorek stomatologicznych. Mogą wziąć w nim udział również osoby zarządzające praktyką stomatologiczną, które chcą być bardziej efektywne w codziennej pracy oraz rozumieć interakcje zachodzące pomiędzy rejestratorką a pacjentem i wspomagać ten proces z pozycji menadżera. W szkoleniu można wziąć udział niezależnie od stażu pracy i doświadczenia zawodowego. Podczas szkolenia wykorzystywane są różne formy pracy – wykład, prezentacja multimedialna, ćwiczenia praktyczne w parach i 3-4 osobowych grupach, dyskusje na forum i prezentacja scenek.

Program szkolenia obejmuje następujący zakres tematyczny:

- Profesjonalne podjęcie rozmowy – komunikacja werbalna i niewerbalna.
- 4 postawy rejestratorki w kontakcie z pacjentem
- Rola i znaczenie komunikacji niewerbalnej
- Model komunikacji
- Ustalanie potrzeb pacjenta – pytania uszczegóławiające, parafraza
- Prosty język
- Diagnozowanie i zastanianie się niewiedzą, a udzielanie informacji
- Kreowanie profesjonalnego wizerunku praktyki
- Rozmowy o cenach
- Obiekcje pacjentów

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 Cele rozmowy telefonicznej, które ma za zadanie zrealizować profesjonalna rejestratorka	Marta Nowojewska-Fosse	07-09-2024	10:00	12:00	02:00
2 z 7 4 postawy przyjmowane w kontakcie z pacjentem, jak je rozpoznać, czego unikać. Postawa profesjonalna - cechy	Marta Nowojewska-Fosse	07-09-2024	12:00	14:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 7 Rola i znaczenie komunikacji niewerbalnej, profesjonalne nawiązanie rozmowy telefonicznej na poziomie formy i treści	Marta Nowojewska-Fosse	07-09-2024	14:00	16:00	02:00
4 z 7 Ustalanie potrzeb pacjenta, pytania uszczegóławiające, parafraza	Marta Nowojewska-Fosse	07-09-2024	16:00	18:00	02:00
5 z 7 Udzielanie profesjonalnych odpowiedzi, znajomość pozycji z cennika, stosowanie zrozumiałego i prostego języka	Marta Nowojewska-Fosse	08-09-2024	09:00	11:00	02:00
6 z 7 Rozpoznawanie i mierzenie się z obiekcjami pacjentów, kreowanie profesjonalnego wizerunku gabinetu oraz skuteczne dążenie do umówienia wizyty	Marta Nowojewska-Fosse	08-09-2024	11:00	13:00	02:00
7 z 7 Stała obserwacja i pomiar poziomu profesjonalizmu opieki zdrowotnej z uwzględnieniem potrzeb pacjenta	Marta Nowojewska-Fosse	08-09-2024	13:00	15:00	02:00

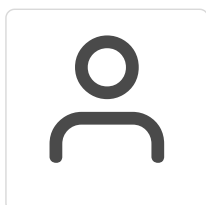
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 620,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 620,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	115,71 PLN
Koszt osobogodziny netto	115,71 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marta Nowojewska-Fosse

Marta Nowojewska-Fosse

Ukończyła psychologię o specjalności klinicznej na Uniwersytecie SWPS oraz filologię polską na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Aktualnie w trakcie czteroletniego kursu dla psychoterapeutów w Krakowskim Centrum Psychodynamicznym. Uniwersyteckie wykształcenie łączy z kilkunastoletnim doświadczeniem w branży stomatologicznej.

Jest wsparciem merytorycznym OBODA Group, związana z nią niemal od początku istnienia firmy. Współtwórczyni projektów Tajemniczy Pacjent przez Telefon i Tajemniczy Pacjent w Praktyce. Odbiła ok. 100 wizyt w praktykach stomatologicznych w całym kraju. Zarejestrowała i opracowała kilkaset rozmów telefonicznych, współtworząc profesjonalne standardy pracy rejestratorek. Współautorka artykułów w wydawnictwach stomatologicznych. Tworzy grupę Psychologia w Stomatologii, w której publikuje artykuły, recenzje książek i wyszukuje ciekawostki ze świata psychologii. Autorka cyklu „Co widzi Tajemniczy Pacjent?”

Prowadzi grupę wsparcia dla dorosłych zmagających się z różnymi życiowymi trudnościami.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe - skrypty

Informacje dodatkowe

Szkolenie jest częścią kompleksowego projektu rozwojowego **Professional Dental Staff®** dedykowanego asyistentkom, higienistkom oraz rejestratorcom gabinetów stomatologicznych. Z jednej strony personel poznaje w pełni profesjonalne wzorce zachowań w kontakcie z pacjentem, z drugiej na szkoleniach pracujemy nad rozwojem wewnętrznych zasobów i kompetencji inteligencji emocjonalnej.

Adres

al. Aleje Jerozolimskie 65/79

02-017 Warszawa

woj. mazowieckie

Centrum Konferencyjne Golden Floor

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Marlena Majewska

E-mail marlena.majewska@oboda.pl

Telefon (+48) 601 370 962