



## Empatyczna obsługa i profesjonalna sprzedaż w praktyce medycznej

Numer usługi 2024/07/05/134432/2211035

3 751,50 PLN brutto

3 050,00 PLN netto

208,42 PLN brutto/h

169,44 PLN netto/h

OZGA GROUP

SPÓŁKA Z

OGRANICZONĄ

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

CIA



Bydgoszcz / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

18 h

12.10.2024 do 13.10.2024

## Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Sposób dofinansowania

wsparcie dla pracodawców i ich pracowników

Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich osób, które chcą:

- podnieść swoje kompetencje w zakresie nowoczesnej komunikacji;
- zaktualizować techniki efektywnej sprzedaży;
- rozwijać umiejętności budowania prawidłowych relacji z klientami;
- doskonalić techniki pozyskiwania leadów i kontaktów biznesowych.

Grupa docelowa usługi

W szczególności do udziału w szkoleniu zapraszamy:

- Recepcjoniści medyczni
- Pielęgniarki i pielęgniarze
- Asystenci medyczni
- Personel administracyjny kliniki
- Pracownicy obsługi pacjentów
- Koordynatorzy opieki medycznej
- Menedżerowie klinik medycznych

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

11-10-2024

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

18

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa rozwojowa przygotowuje uczestnika do efektywnego wykonywania zadań związanych z obsługą klienta - pacjenta i sprzedażą. Uczestnik buduje trwałe relacje z klientem, stosując nowoczesne techniki sprzedaży. Prowadzi trudne rozmowy, wykazując się skutecznością oraz efektywnością. Personalizuje kontakt z klientem, identyfikuje jego potrzeby oraz efektywnie zamyka sprzedaż. Rozwija umiejętności interpersonalne, empatię, pro aktywność oraz zdolność pracy pod presją.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Komunikuję się efektywnie z klientami, stosując techniki komunikacyjne.	Charakteryzuje zasady komunikacji;	Test teoretyczny
	Wskazuje oraz podkreśla znaczenie aktywnego słuchania i empatii w komunikacji;	Test teoretyczny
	Charakteryzuje oraz identyfikuje techniki radzenia sobie z trudnymi klientami;	Test teoretyczny
	Stosuje nowoczesne techniki komunikacyjne w kontaktach z klientami;	Test teoretyczny
	Aktywnie słucha i wykazuje empatię w rozmowach z klientami;	Test teoretyczny
	Radzi sobie z trudnymi klientami, stosując odpowiednie techniki;	Test teoretyczny
	Empatycznie i profesjonalnie reagują na potrzeby klientów;	Test teoretyczny
	Wykazują inicjatywę i proaktywność w komunikacji z klientami;	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Buduje trwałe i pozytywne relacje z klientami, zwiększając ich lojalność.	Identyfikuje kluczowe elementy budowania zaufania i lojalności klienta	Test teoretyczny
	Wskazuje na znaczenie personalizacji kontaktu z klientem;	Test teoretyczny
	Buduje trwałe i pozytywne relacje z klientami, zwiększając ich lojalność;	Test teoretyczny
	Rozwija umiejętności interpersonalne w celu budowania zaufania klientów;	Test teoretyczny
	Wykazuje inicjatywę i proaktywność w budowaniu relacji z klientami;	Test teoretyczny
Wykorzystuje w praktyce nowoczesne techniki sprzedaży.	Charakteryzuje oraz identyfikuje techniki sprzedaży i negocjacji;	Test teoretyczny
	Charakteryzuje oraz stosuje metody identyfikacji potrzeb klienta;	Test teoretyczny
	Stosuje skuteczne metody zamykania sprzedaży;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje zaawansowane techniki sprzedaży i negocjacji;	Test teoretyczny
	Identyfikuje i zaspokaja potrzeby klienta;	Test teoretyczny
	Skutecznie komunikuje się w sytuacjach wymagających negocjacji;	Test teoretyczny
	Wykazuje inicjatywę i proaktywność w procesie sprzedaży;	Test teoretyczny
	Prezentuje korzyści dodatkowych usług i produktów w sposób etyczny;	Test teoretyczny
	Stosuje techniki zarządzania stresem i rozwiązywania konfliktów;	Test teoretyczny
Radzi sobie ze stresem oraz trudnym klientem	Identyfikuje oraz definiuje narzędzia i techniki zarządzania stresem w pracy;	Test teoretyczny
	Radzi sobie ze stresem i konfliktem w codziennej pracy.	Test teoretyczny

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Uczestnik po szkoleniu uzyska zaświadczenie zawierające - opis efektów uczenia się oraz kryteria ich weryfikacji. Dokument ten jest wydawany uczestnikom po zakończeniu usługi, pod warunkiem uzyskania pozytywnej walidacji - min. 80% prawidłowych odpowiedzi w teście teoretycznym i min. 80% obecności.

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

Walidacja zostanie przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w karcie BUR kryteria i metody weryfikacji efektów uczenia się. W ramach usługi zachowano rozdzielność funkcji pomiędzy procesem kształcenia i walidacji.

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

Walidacja zostanie przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w karcie BUR kryteria i metody weryfikacji efektów uczenia się. W ramach usługi zachowano rozdzielność funkcji pomiędzy procesem kształcenia i walidacji.

## Program

### PROGRAM RAMOWY SZKOLENIA - "Empatyczna obsługa i profesjonalna sprzedaż w praktyce medycznej"

- **Komunikacja z pacjentem oraz personelem:** Jak skutecznie i empatycznie komunikować się, zajęcia praktyczne: role-playing scenariuszy komunikacji z pacjentami i personelem.
- **Budowanie zaufania i relacji z pacjentem:** Techniki budowania długoterminowych relacji, zajęcia praktyczne: symulacje rozmów z pacjentami w różnych sytuacjach.
- **Techniki sprzedaży:** Strategie promowania dodatkowych usług i produktów medycznych w sposób etyczny i skuteczny, zajęcia praktyczne: praktyczne ćwiczenia sprzedażowe i analiza case study.
- **Techniki radzenia sobie z trudnymi klientami:** Jak skutecznie zarządzać trudnymi sytuacjami i klientami, zajęcia praktyczne: role-playing trudnych rozmów i konfliktów.
- **Rozwiązywanie konfliktów i zarządzanie stresem:** Narzędzia i techniki zarządzania stresem w pracy z pacjentami, zajęcia praktyczne: ćwiczenia zarządzania stresem i symulacje rozwiązywania konfliktów.
- **Walidacja efektów uczenia się - test teoretyczny**

---

Usługa realizowana przy wykorzystaniu metod aktywizujących uczestników - m.in. ćwiczenia, praca w zespołach, burza mózgów, studium przypadków itp.

---

**Czas trwania szkolenia 18 jednostek dydaktycznych, a 1 jednostka to 45 min, czyli szkolenie trwa 13 godzin 30 min. + przerwy 1 godz. 30 min. Przerwy nie wliczają się do czasu trwania szkolenia.**

---

Warunki niezbędne do spełnienia (przez uczestników usługi), aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu:

- minimalny poziom wykształcenia: nie jest wymagane
  - minimalne doświadczenie i wiedza uczestników: min. 3 miesiące pracy w firmie
  - doświadczenie zawodowe: min. 3 miesiące pracy w firmie
  - aktywność w trakcie prowadzenia usługi: udzielania informacji, angażowanie się w realizację usługi
  - minimalny poziom obecności na zajęciach 80%
  - minimalna liczba pracowników firmy, która powinna wziąć udział w usłudze - min. 5 osób
-

## Informacje dodatkowe - cd.

- Cena usługi nie odbiega od cen rynkowych oraz, że cena jest adekwatna do jej zakresu.
- Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub partnera w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS.
- Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot będący jednocześnie podmiotem korzystającym z usług rozwojowych o zbliżonej tematyce w ramach danego projektu.
- Usługa rozwojowa nie dotyczy umiejętności lub kompetencji podstawowych tj. (z ang. basic skills: literacy, numeracy, ICT skills).
- Usługa rozwojowa nie dotyczy kosztów usługi rozwojowej, której obowiązek przeprowadzenia na zajmowanym stanowisku pracy wynika z odrębnych przepisów prawa (np. wstępne i okresowe szkolenia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, szkolenia okresowe potwierdzające kwalifikacje na zajmowanym stanowisku pracy).
- Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w Projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują na usługi siebie oraz swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej występował w roli Dostawcy tych usług.
- Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności koszty środków trwałych przekazywanych Przedsiębiorcom lub Pracownikom przedsiębiorcy, koszty dojazdu i zakwaterowania.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 14</b> Komunikacja z pacjentem oraz personelem: Jak skutecznie i empatycznie komunikować się, zajęcia praktyczne: role-playing scenariuszy komunikacji z pacjentami i personelem.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	12-10-2024	09:00	11:00	02:00
<b>2 z 14</b> Przerwa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	12-10-2024	11:00	11:10	00:10
<b>3 z 14</b> Budowanie zaufania i relacji z pacjentem: Techniki budowania długoterminowych relacji, zajęcia praktyczne: symulacje rozmów z pacjentami w różnych sytuacjach.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	12-10-2024	11:10	13:10	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 14 Przerwa obiadowa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	12-10-2024	13:10	13:40	00:30
5 z 14 Budowanie zaufania i relacji z pacjentem: Techniki budowania długoterminowych relacji, zajęcia praktyczne: symulacje rozmów z pacjentami w różnych sytuacjach.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	12-10-2024	13:40	14:40	01:00
6 z 14 Przerwa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	12-10-2024	14:40	14:50	00:10
7 z 14 Techniki sprzedaży: Strategie promowania dodatkowych usług i produktów medycznych w sposób etyczny i skuteczny, zajęcia praktyczne: praktyczne ćwiczenia sprzedażowe i analiza case study.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	12-10-2024	14:50	16:40	01:50

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>8 z 14</b> Techniki sprzedaży: Strategie promowania dodatkowych usług i produktów medycznych w sposób etyczny i skuteczny, zajęcia praktyczne: praktyczne ćwiczenia sprzedażowe i analiza case study.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	13-10-2024	09:00	11:00	02:00
<b>9 z 14</b> Przerwa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	13-10-2024	11:00	11:10	00:10
<b>10 z 14</b> Techniki radzenia sobie z trudnymi klientami: Jak skutecznie zarządzać trudnymi sytuacjami i klientami, zajęcia praktyczne: role-playing trudnych rozmów i konfliktów.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	13-10-2024	11:10	13:10	02:00
<b>11 z 14</b> Przerwa obiadowa	Monika Bartkowiak-Zawadzka	13-10-2024	13:10	13:40	00:30
<b>12 z 14</b> Techniki radzenia sobie z trudnymi klientami: Jak skutecznie zarządzać trudnymi sytuacjami i klientami, zajęcia praktyczne: role-playing trudnych rozmów i konfliktów.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	13-10-2024	13:40	14:40	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>13 z 14</b> Rozwiązywanie konfliktów i zarządzanie stresem: Narzędzia i techniki zarządzania stresem w pracy z pacjentami, zajęcia praktyczne: ćwiczenia zarządzania stresem i symulacje rozwiązywania konfliktów.	Monika Bartkowiak-Zawadzka	13-10-2024	14:40	16:00	01:20
<b>14 z 14</b> Walidacja efektów uczenia się - test teoretyczny	-	13-10-2024	16:00	16:20	00:20

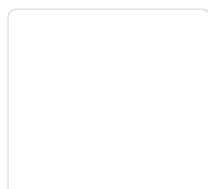
## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 751,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 050,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	208,42 PLN
Koszt osobogodziny netto	169,44 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

**Monika Bartkowiak-Zawadzka**



Specjalizacja: zarządzanie, sprzedaż, negocjacje, przywództwo, zarządzanie kapitałem ludzkim, marketing. Trener biznesu, wykładowca uczelni wyższych (MBA, studia podyplomowe), mówca motywacyjny największych konferencji w Polsce. Od 23 lat doradza oraz prowadzi szkolenia dla firm w Polsce oraz za granicą. Wykształcenie wyższe. Poznała sprzedaż z każdego poziomu partnerstwa biznesowego, zaczynając od sprzedawcy, opiekuna handlowego, poprzez KA Managera aż do trenera sprzedaży. Posiada ponad 2500 przeszkolonych uczestników szkoleń. oświadczenie zawodowe i kwalifikacje zdobyte nie wcześniej niż 5 lat: aktywnie prowadzi szkolenia dla firm z szeroko rozumianych kompetencji sprzedażowych m.in. dla firmy DBL Poznań, Prebena Polska, Tadar.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

**Dostęp do materiałów online i offline:** prezentacje ze szkolenia, skrypt, zestawy ćwiczeń przygotowane przez trenera.

### Informacje dodatkowe

**Czas trwania szkolenia 18 jednostek dydaktycznych, a 1 jednostka to 45 min, czyli szkolenie trwa 13 godzin 30 min. + przerwy 1 godz. 30 min. Przerwy nie wliczają się do czasu trwania szkolenia.**

#### Uczestnik szkolenia otrzyma:

- zaświadczenie potwierdzające zdobyte kompetencje po zakończeniu usługi - min 80 % obecności, pozytywnym zdaniu testu
- materiały szkoleniowe - opisane w karcie usługi

- Karta usługi przygotowana została zgodnie z obowiązującym Regulaminem BUR m.in. w zakresie powierzenia usług.
- Cena usługi nie odbiega od cen rynkowych oraz, że cena jest adekwatna do jej zakresu.
- Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub partnera w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS.

## Adres

Bydgoszcz

Bydgoszcz

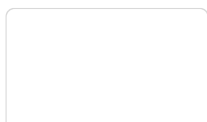
woj. kujawsko-pomorskie

Usługodawca zapewnia realizację usługi rozwojowej uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027.

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Marta Ozga**



**E-mail** [marta.ozga@ozgaconsulting.com](mailto:marta.ozga@ozgaconsulting.com)

**Telefon** (+48) 501 161 301