



Europejski Instytut  
Psychologii Biznesu  
C.M. Fryszkiewicz  
Spółka Jawna



## PSYCHOLOGIA OBSŁUGI KLIENTA W APTECE

Numer usługi 2024/07/05/5005/2211342

📍 Lublin / stacjonarna  
🏠 Usługa szkoleniowa  
🕒 8 h  
📅 07.12.2024 do 07.12.2024

1 943,40 PLN brutto

1 580,00 PLN netto

242,93 PLN brutto/h

197,50 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<b>Do udziału w szkoleniu zapraszamy:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>osoby zajmujące się obsługą pacjentów w aptece.</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	02-12-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	8
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest zwiększenie kompetencji, profesjonalizmu i poprawa jakości obsługi pacjentów przez pracowników apteki. Podczas szkolenia uczestnicy rozwiną umiejętności nawiązywania oraz budowania pozytywnych i długofalowych

relacji z pacjentami.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia poszczególne typy i style osobowości klientów.	Rozpoznaje poszczególne typy klientów.	Test teoretyczny
	Dobiera zasady komunikacji do poszczególnych typów klientów.	Test teoretyczny
	Charakteryzuje reguły i techniki wywierania wpływu na klienta.	Test teoretyczny
Skutecznie komunikuje się z pacjentami i nawiązuje efektywne, długofalowe relacje.	Rozróżnia zachowania asertywne, agresywne i uległe.	Test teoretyczny
	Identyfikuje techniki asertywnego reagowania na różne formy krytyki i ataku ze strony klientów.	Test teoretyczny
Rozwiązuje trudne sytuacje w komunikacji z klientem i skutecznie radzi sobie z obiekcjami.	Podaje praktyczne przykłady zachowania się i radzenia sobie w przypadku pojawiających się konkretnych obiekcji i krytyki ze strony klientów.	Test teoretyczny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

# Program

Szkolenie trwa 8 godzin dydaktycznych tj . 8 x 45 min = tj. 6 godzin zegarowych

Harmonogram dodatkowo obejmuje przerwy w łącznym wymiarze 45 min.

Łącznie program obejmuje 6 h zegarowych i 45 min.

## **TYPY OSOBOWOŚCI KLIENTÓW – PREFEROWANE STYLE ROZMOWY, POTRZEBY PSYCHOLOGICZNE**

Ocena typu klienta.

Potrzeby różnych typów klientów (potrzeby merytoryczne, psychologiczne) – jak się do nich odnosić.

Psychologiczne potrzeby klientów – jak je wykorzystywać, by skłonić do zakupu.

Umiejętność dostosowania swojego stylu komunikacji do różnych typów klienta.

## **TECHNIKI WYWIERANIA WPŁYWU NA KLIENTA**

Techniki wywierania wpływu społecznego - psychologiczne metody prezentacji produktów.

Kontakt z klientem jako okazja do zbierania informacji o potencjalnym niezadowoleniu  
– rozpoznawanie potrzeb nie zgłoszonych.

Różnica między słabą stroną a potrzebą klienta.

Zamiana cecho - zalety na korzyści.

Kreatywne techniki sprzedaży.

## **ROZWIJANIE ZACHOWAŃ ASERTYWNYCH**

- Podstawowe style komunikowania się: agresywny, uległy, asertywny.
- Obrona swoich praw (granic), sposoby radzenia sobie z negatywnymi opiniami i wkraczaniem na nasze terytorium psychologiczne.
- Wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych w sposób konstruktywny.
- Techniki asertywnego reagowania na różne formy krytyki i ataku.

## **PRAKTYCZNE SPOSOBY RADZENIA SOBIE Z TRUDNYM KLIENTEM**

Praca nad konkretnymi trudnymi sytuacjami zawodowymi

## **METODY SZKOLENIOWE**

---

Szkolenie ma charakter typowo warsztatowy, dzięki czemu uczestnicy mogą rozwijać wiedzę praktyczną i konkretne umiejętności. Podczas treningu uczestnicy uczą się zachowań, postaw, które mogą zastosować bezpośrednio w swojej pracy natychmiast po szkoleniu.

**Tematy prezentowane są przy użyciu następujących metod:**

- ćwiczenia indywidualne i grupowe,
- odgrywanie ról,
- mini-wykład,
- autotesty,
- dyskusja - wymiana doświadczeń,

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 7</b> Typy osobowości klientów - preferowane style rozmowy, potrzeby psychologiczne	Cezary Fryszkiewicz	07-12-2024	09:00	10:30	01:30
<b>2 z 7</b> przerwa	Cezary Fryszkiewicz	07-12-2024	10:30	10:45	00:15
<b>3 z 7</b> Techniki wywierania wpływu na klienta	Cezary Fryszkiewicz	07-12-2024	10:45	12:15	01:30
<b>4 z 7</b> przerwa	Cezary Fryszkiewicz	07-12-2024	12:15	12:30	00:15
<b>5 z 7</b> Rozwijanie zachowań asertywnych	Cezary Fryszkiewicz	07-12-2024	12:30	14:00	01:30
<b>6 z 7</b> przerwa	Cezary Fryszkiewicz	07-12-2024	14:00	14:15	00:15
<b>7 z 7</b> Praktyczne sposoby radzenia sobie z trudnym klientem	Cezary Fryszkiewicz	07-12-2024	14:15	15:45	01:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 943,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 580,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	242,93 PLN
Koszt osobogodziny netto	197,50 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Cezary Fryszkiewicz

Współwłaściciel, trener i coach Europejskiego Instytutu Psychologii Biznesu.

Posiada 23-letnie doświadczenie zawodowe. Od ponad 22 lat prowadzi szkolenia z zakresu budowania samodoskonalących się organizacji na wszystkich szczeblach zarządzania, psychologii sukcesu, skutecznych technik i psychologii sprzedaży, profesjonalnej prezentacji, negocjacji, wywierania wpływu na ludzi, komunikacji interpersonalnej, umiejętności trenerskich, automotywacji.

Specjalista w zakresie metod coachingowych. Prowadzi coaching dla wyższej kadry menedżerskiej ukierunkowany na wzrost efektywności podejmowanych działań, rozwój umiejętności przywódczych, a także osiąganie indywidualnej doskonałości. Współautor metody pracy Cotraining, łączącej Coaching i Trening, dającą najwyższą efektywność szkoleń.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik szkolenia otrzyma materiały szkoleniowe (skrypt) z opisem zagadnień poruszanych podczas szkolenia.

### Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie się i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie wszystkich warunków określonych przez Operatora, do którego składają Państwo dokumenty w związku z dofinansowaniem.

### Informacje dodatkowe

Szkolenie zostanie zrealizowane w tym terminie w przypadku zebrania się min. 2-3 osobowej grupy. W przypadku, gdy grupa się nie zbierze - ustalimy nowy termin szkolenia.

---

Szkolenie może być również zorganizowane w formie **szkolenia zamkniętego** - na potrzeby konkretnego przedsiębiorstwa, w siedzibie klienta lub w innym miejscu przez niego wskazanym.

## Adres

ul. Bartnicza 5/-  
20-810 Lublin  
woj. lubelskie

Sala szkoleniowa - siedziba firmy EIPB

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

# Kontakt



**Małgorzata Fryzkiewicz**

**E-mail** [biuro@eipb.pl](mailto:biuro@eipb.pl)

**Telefon** (+48) 815 322 176