



## Profesjonalna recepcja 1 - Organizacja pracy i współpraca

Numer usługi 2024/11/14/12745/2410570

2 400,00 PLN brutto

2 400,00 PLN netto

300,00 PLN brutto/h

300,00 PLN netto/h

INSTYTUT  
DENTALWAY Kamil  
Kuczewski



📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 24.04.2025 do 25.04.2025

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Zdrowie i medycyna / Medycyna
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Personel średni gabinetu stomatologicznego.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	7
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	8
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

Po szkoleniu uczestnik profesjonalnie prezentuje usługi gabinetu.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Po szkoleniu uczestnik:</p> <p>buduje pozytywne wrażenia, mówienia, prezentowania swojej postawy, buduje pozytywny wizerunek gabinetu, wie jakich używać słów i sformułowań, gdzie leży granica między kompetencjami lekarza i personelu pomocniczego, wie jakie czynniki mają wpływ na postrzeganie ceny, analizuje potrzeby poszczególnych pacjentów, oraz właściwie określa czas potrzebny na wizytę, odciążania lekarzy, których grafiki są przepełnione oraz zapełnia grafiki nowych lekarzy, poprawnie diagnozuje, czy pacjentowi zależy bardziej na cenach czy na jakości leczenia, prowadzi rozmowy w sposób prosty, krótki, skuteczny, dzięki zastosowaniu odpowiedniego zestawu pytań, potrzebnych badań oraz oczekiwań pacjenta w stosunku do danej wizyty, określa czas wizyty poprzez krótki zestaw pytań skierowanych do pacjenta, prezentuje pacjentowi przebieg wizyty, właściwie szacuje czas wizyty, uprzejmie i nieinwazyjnie odmawiania przyjęcia na wizytę pacjenta, nie tracąc jednocześnie jego zaufania i proponując konstruktywne dla dwóch stron optymalne rozwiązanie.</p>	<p>Uzyskanie 70% z testu teoretycznego</p>	<p>Test teoretyczny</p>

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

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

tak

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?

tak

# Program

## PLAN SZKOLENIA

### Dzień I

#### 1. Rola rejestratorek w skutecznym funkcjonowaniu gabinetu:

- **reprezentacyjna** – jak wygląd wpływa na postrzeganie firmy przez osoby z zewnątrz;
- **informacyjna** – jak sposób mówienia, przyjmowania i przekazywania informacji wpływa na funkcjonowanie placówki stomatologicznej;
- **wspierająca** – jak wzmacniać wizerunek lekarza dentysty;
- **administracyjna** – jak prawidłowo wzmacniać zarządzanie obiegiem dokumentów i kalendarzem lekarzy;
- **Dla właściciela:** – jak budować kulturę firmy i wyznaczać wizję oraz cele obsługi pacjentów.

#### 2. Prowadzenie skutecznych rozmów z pacjentem:

- poprawny schemat rozmowy telefonicznej;
- prowadzenie krótkich i merytorycznych rozmów z pacjentami;
- zachęcanie pacjentów na konsultacje medyczne;
- wyczerpujące odpowiadanie na pytania, bez wchodzenia w kompetencje lekarza;
- budowanie wizerunku placówki;
- krótkie informacje upewniające pacjenta, że wybrał odpowiednią placówkę.

#### 3. System ICARE w stomatologii:

- informowanie o opóźnieniach, zmianie terminów;
- odmawianie trudnym pacjentom;
- kulturalna zmiana terminu wizyty;
- asertywność w rozmowie z pacjentem.

#### 4. Zachęcanie do wizyty u nowego (młodego, innego) lekarza:

- przekonanie pacjenta do wizyty u innego lekarza;
- przekonanie pacjenta, żeby zapisał się do nowego lekarza o krótszym czasie oczekiwania zamiast czekania na wizytę u lekarza z dużym obłożeniem;
- szukanie kompromisów z pacjentami wywierającymi presję ze względu na:
  - ich nagłą potrzebę odbycia wizyty,
  - bycie pacjentem placówki od lat,
  - przyzwyczajenie do swojego lekarza prowadzącego,
  - trudności w znalezieniu odpowiedniej daty i godziny wizyty.

#### 5. Prowadzenie rozmów o cenach i usługach dostępnych w placówce:

- odpowiadanie na pytanie: „Ile to kosztuje?” – 1 zdaniem w ciągu 10 sekund, tak, by szybko przekonać pacjenta do własnej kliniki stomatologicznej oraz zapisu na wizytę;
- prowadzenie rozmów o cenach w sposób krótki, konkretny oraz bardzo skuteczny;
- podawanie ceny w sposób atrakcyjny i przystępny;
- sondowanie, czy pacjent jest zainteresowany tylko ceną, czy zależy mu na innych wartościach;
- wybór tematu rozmowy: kiedy skupić się na cenie usługi, kiedy na wizycie konsultacyjnej, a kiedy mówić o samym zabiegu;
- Czynniki budujące wizerunek jakości leczenia;
- **Dla właściciela gabinetu:** budowanie cennika usług.

#### 6. Zapisywanie pacjentów na wizyty:

- rozmowa z pacjentem o droższych usługach;
- skuteczne zapraszanie na wizytę konsultacyjną;
- dodawanie wartości do produktu, w celu zwiększenia szansy na akceptację ceny przez pacjenta.

#### Ćwiczenia praktyczne na szkoleniu:

1. Ćwiczenie prawidłowej postawy, tonu głosu, i prezencji;
2. Ćwiczenie schematu rozmowy z pacjentem – trening sekwencyjny;
3. Ćwiczenie zachęcania do innego lekarza, młodego lekarza, nowego lekarza;
4. Ćwiczenia rozmów o cenach dla usług tanich, średnio-drogich i drogich.

#### W TRAKCIE PRZERW:

Rozmowy indywidualne z prowadzącym

#### UCZESTNIKOM ZAPEWNIAMY:

- Certyfikat potwierdzający uczestnictwo w kursie
- Pełen skrypt szkoleniowy

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 9</b> Rola rejestratorek w skutecznym funkcjonowaniu gabinetu	Kamil Kuczewski	24-04-2025	09:00	11:00	02:00
<b>2 z 9</b> Prowadzenie skutecznych rozmów z pacjentem	Kamil Kuczewski	24-04-2025	11:00	13:30	02:30
<b>3 z 9</b> Zachęcanie do wizyty u nowego (młodego, innego) lekarza	Kamil Kuczewski	25-04-2025	09:00	11:00	02:00
<b>4 z 9</b> Prowadzenie rozmów o cenach i usługach dostępnych w placówce	Kamil Kuczewski	25-04-2025	11:00	12:00	01:00
<b>5 z 9</b> Przerwa	Kamil Kuczewski	25-04-2025	12:00	12:30	00:30
<b>6 z 9</b> Prowadzenie rozmów o cenach i usługach dostępnych w placówce	Kamil Kuczewski	25-04-2025	12:30	13:30	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>7 z 9</b> Przerwa	Kamil Kuczewski	25-04-2025	13:30	14:00	00:30
<b>8 z 9</b> Zapisywanie pacjentów na wizyty	Kamil Kuczewski	25-04-2025	13:30	16:00	02:30
<b>9 z 9</b> System ICARE w stomatologii	Kamil Kuczewski	25-04-2025	14:00	16:00	02:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 400,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	300,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	300,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Kamil Kuczewski

Trener i doradca, specjalizuje się w prowadzeniu szkoleń z zakresu komunikacji z pacjentem oraz budowania modeli biznesowych w gabinecie stomatologicznym. Od 2009 r. prowadził szkolenia wewnętrzne, a od 2015 r. dla lekarzy dentyków. Gościł na szkoleniach m.in. dla OIL Warszawa, PTTS i Glaxo Smith Cline. Obecnie prowadzi webinary oraz wykłada przedmioty takie jak Tworzenia standardów obsługi pacjenta oraz Monitorowanie i rozwój standardów obsługi pacjenta na uczelni Collegium Civitas.

Jego artykuły można przeczytać w gazetach i portalach stomatologicznych takich jak Stomatologia, Dental Tribune, Medical Tribune, Infodent, Dental Radio, Stomatologia, Dentowizja i Dentonet.

W 2009 roku rozpoczął pracę w firmie CSA, która zajmowała się pozyskiwaniem klientów – tam przez 4 lata rozwijał firmę, aż doszedł do poziomu dyrektora zarządzającego, który kierował grupą

70 pracowników firmy. Firma osiągnęła 2 miejsce w obsłudze klienta i sprzedaży w Polsce. W roku 2013 rozpoczął współpracę z placówkami stomatologicznymi. Prowadził rozwój gabinetów stomatologicznych w gabinetach typu 'start up' oraz jednostkach funkcjonujących na rynku od kilkunastu lat. W zakresie jego obowiązków była optymalizacja modeli biznesowych. W roku 2015 r. na bazie swoich dotychczasowych doświadczeń i szkoleń zaczął edukować właścicieli placówek stomatologicznych, menadżerów i lekarzy dentyków, rozpoczynając projekt DentalWay, który dynamicznie rozwija się, aż do dziś.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają skrypt szkoleniowy przygotowany przez prowadzącego szkolenie.

### Warunki uczestnictwa

**Osoby ubiegające się o dofinansowanie usługi prosimy o informację mailem na adres : [biuro@dentalway.pl](mailto:biuro@dentalway.pl) w celu potwierdzenia dostępności i rezerwacji miejsca. W mailu prosimy o zawarcie informacji: nazwa szkolenia, data, NIP firmy kierującej Uczestnika, imię i nazwisko Uczestnika oraz nr telefonu.**

Niezbędnym warunkiem uczestnictwa w szkoleniach dofinansowanych z funduszy europejskich jest założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapis na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie warunków przedstawionych przez danego Operatora, dysponenta funduszy publicznych, do którego składają Państwo dokumenty o dofinansowanie do usługi rozwojowej.

Ogólne warunki uczestnictwa w zajęciach zostały zamieszczone na stronie: <http://dentalway.pl/regulamin-swadczenia-uslug/>

**Koszty dojazdu, noclegu i wyżywienia nie są ujęte w koszcie usługi.**

**Po więcej informacji o naszej firmie i szkoleniach zapraszamy na [www.dentalway.pl](http://www.dentalway.pl) .**

## Informacje dodatkowe

Szkolenie jest w co najmniej 70% finansowane ze środków publicznych w myśl § 3 ust. 1 pkt. 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2013r. poz. 1722). W związku z powyższym niniejsza usługa szkoleniowa może zostać zwolniona z naliczenia podatku VAT.

Kursanci będą korzystać na zajęciach z materiałów szkoleniowych przygotowanych przez Prowadzącego.

## Adres

ul. Sokołowska 7/8  
01-142 Warszawa  
woj. mazowieckie

## Kontakt



**Kamil Kuczewski**

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

**Telefon** (+48) 883 033 667