



INSTYTUT  
DENTALWAY Kamil  
Kuczewski



## Profesjonalna recepcja – Wizerunek i Obsługa pacjenta

Numer usługi 2024/11/14/12745/2410574

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 05.05.2025 do 06.05.2025

4 000,00 PLN brutto

4 000,00 PLN netto

250,00 PLN brutto/h

250,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
<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>	15
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest umiejętne prowadzenie krótkich merytorycznych rozmów z pacjentami, poradzenie sobie z pacjentem oraz rozwój kompetencji sprzedażowych.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Po szkoleniu Uczestnik posiada uporządkowaną wiedzę i umiejętności dotyczące:</p> <p>zwiększenia liczby pacjentów na konsultacje, bardziej rentowne zabiegi i kompleksowe leczenie  rozmowy z różnymi typami pacjentów na temat ich oczekiwań,  prowadzenia rozmów merytorycznych, konkretnych i skupionych na rozwiązaniach oraz wyznaczeniu konkretnego terminu spotkania z lekarzem,  stosowania poprawnego języka korzyści, pozwalającego na wzmocnienie poczucia komfortu i profesjonalizmu, opierającego się o dobre intencje,  konkretnych technik sprzedażowych i negocjacyjnych  poprawnego diagnozowania, czy pacjentowi zależy bardziej na cenach czy na jakości leczenia,  rozmowy o cenach w sposób prosty, krótki, skuteczny, dzięki zastosowaniu odpowiedniego zestawu pytań,  potrzebnych badań oraz oczekiwań pacjenta w stosunku do danej wizyty  rozmowy o usługach kliniki w sposób zachęcający, ciekawy i skupiony na rozwiązaniach</p>	<p>Wynik 70% z testu</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

## 1. Profesjonalne rozmowy telefoniczne:

- Najczęstsze błędy popełniane w rozmowach telefonicznych,
- Profesjonalne schematy rozmowy telefonicznej,
- Rozmowa z pacjentem w sposób krótki i jednocześnie zachęcający
- Język korzyści
- Przejmowanie kontroli w rozmowie
- Zapisywanie niezdecydowanych pacjentów na wizyty

## 2. Rozwój kompetencji doradczych i sprzedażowych:

- Ćwiczenia na rozmawianie z różnymi typami niezdecydowanych pacjentów:
- Jak zachęcić niezdecydowanych pacjentów, np. na konsultację medyczną?
- Jak budować autorytet lekarza?
- Zachęcanie do wizyty u nowego (młodego, innego) lekarza o krótszym czasie oczekiwania zamiast czekania na wizytę u lekarza z dużym obłożeniem

## 3. Prowadzenie rozmów z pacjentem w sposób zachęcający np. o cenach:

- Jak rozmawiać z pacjentami sądującymi ceny, by zachęcić ich do wizyty?
- odpowiadanie na pytanie: „Ile to kosztuje?” – 1 zdaniem w ciągu 10 sekund tak, by szybko przekonać pacjenta do zapisania się na wizytę;
- prowadzenie rozmów np. o cenach w sposób krótki, atrakcyjny, konkretny oraz bardzo skuteczny;
- sondowanie czy pacjent jest zainteresowany tylko ceną, czy zależy mu na innych wartościach;

## 4. Prowadzenie rozmów z pacjentem nt. droższych usług medycznych

- wybór tematu rozmowy: kiedy skupić się na cenie usługi, kiedy na wizycie konsultacyjnej, a kiedy rozmawiać z pacjentem o samym zabiegu;
- wyczerpujące odpowiadanie na wszystkie pytania pacjenta, bez wchodzenia w kompetencje lekarza
- dodawanie wartości do usługi, w celu zwiększenia szansy na akceptację ceny przez pacjenta;
- czynniki kształtujące wizerunek jakości leczenia;
- skuteczne zachęcanie pacjentów na konsultacje medyczne
- jak wyjaśniać kluczowe korzyści procedur
- jak szybko kończyć rozmowę w sposób kulturalny

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 12

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 12</b> Najczęstsze błędy popełniane w rozmowach telefonicznych	Kamil Kuczewski	05-05-2025	09:00	10:00	01:00
<b>2 z 12</b> Profesjonalne schematy rozmowy telefonicznej	Kamil Kuczewski	05-05-2025	10:00	11:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>3 z 12</b> Rozmowa z pacjentem w sposób krótki i zachęcający	Kamil Kuczewski	05-05-2025	11:00	12:00	01:00
<b>4 z 12</b> Przejmowanie kontroli w rozmowie telefonicznej	Kamil Kuczewski	05-05-2025	12:00	13:00	01:00
<b>5 z 12</b> Przerwa	Kamil Kuczewski	05-05-2025	13:00	13:30	00:30
<b>6 z 12</b> Zapisywanie niezdecydowanych pacjentów na wizyty	Kamil Kuczewski	05-05-2025	13:30	15:00	01:30
<b>7 z 12</b> Ćwiczenia na rozmawianie z różnymi typami niezdecydowanych pacjentów	Kamil Kuczewski	06-05-2025	09:00	10:00	01:00
<b>8 z 12</b> Jak zachęcić niezdecydowanych pacjentów na konsultację medyczną?	Kamil Kuczewski	06-05-2025	10:00	11:00	01:00
<b>9 z 12</b> Jak rozmawiać z pacjentami o cenach?	Kamil Kuczewski	06-05-2025	11:00	12:30	01:30
<b>10 z 12</b> Przerwa	Kamil Kuczewski	06-05-2025	12:30	13:00	00:30
<b>11 z 12</b> Prowadzenie rozmów o droższych usługach medycznych	Kamil Kuczewski	06-05-2025	13:00	14:30	01:30
<b>12 z 12</b> Jak wyjaśnić korzyści procedur medycznych?	Kamil Kuczewski	06-05-2025	14:30	16:00	01:30

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	250,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	250,00 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 dentystów. 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 r 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 dentystów, rozpoczynając projekt DentalWay, który dynamicznie rozwija się, aż do dziś.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma:

- Skrypt szkoleniowy
- Regulamin dla recepcjonistek dotyczący współpracy z zespołem i pacjentami
- Skrypt wiedzy merytorycznej o usługach dla recepcjonistek stomatologicznych
- Skrypt przykładowych rozmów z pacjentami w zakresie tematyki szkolenia
- Certyfikat uczestnictwa

## Warunki uczestnictwa

Osoby ubiegające się o dofinansowanie usługi prosimy o informację mailiem 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