



INSTYTUT
DENTALWAY Kamil
Kuczewski



Profesjonalna recepcja – Wizerunek i Obsługa pacjenta

Numer usługi 2024/11/14/12745/2410575

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 07.07.2025 do 08.07.2025

4 000,00 PLN brutto

4 000,00 PLN netto

250,00 PLN brutto/h

250,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Personel średni gabinetu stomatologicznego.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	15
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	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
Po szkoleniu Uczestnik posiada uporządkowaną wiedzę i umiejętności dotyczące: zwiększania 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	Wynik 70% z testu	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

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
1 z 12 Najczęstsze błędy popełniane w rozmowach telefonicznych	Kamil Kuczewski	07-07-2025	09:00	10:00	01:00
2 z 12 Profesjonalne schematy rozmowy telefonicznej	Kamil Kuczewski	07-07-2025	10:00	11:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 12 Profesjonalne schematy rozmowy telefonicznej	Kamil Kuczewski	07-07-2025	11:00	12:00	01:00
4 z 12 Przejmowanie kontroli w rozmowie telefonicznej	Kamil Kuczewski	07-07-2025	12:00	13:00	01:00
5 z 12 Przerwa	Kamil Kuczewski	07-07-2025	13:00	13:30	00:30
6 z 12 Zapisywanie niezdecydowanych pacjentów na wizyty	Kamil Kuczewski	07-07-2025	13:30	15:00	01:30
7 z 12 Ćwiczenia na rozmawianie z różnymi typami niezdecydowanych pacjentów	Kamil Kuczewski	08-07-2025	09:00	10:00	01:00
8 z 12 Jak zachęcić niezdecydowanych pacjentów na konsultację medyczną?	Kamil Kuczewski	08-07-2025	10:00	11:00	01:00
9 z 12 Jak rozmawiać z pacjentami o cenach?	Kamil Kuczewski	08-07-2025	11:00	12:30	01:30
10 z 12 Przerwa	Kamil Kuczewski	08-07-2025	12:30	13:00	00:30
11 z 12 Prowadzenie rozmów o droższych usługach medycznych	Kamil Kuczewski	08-07-2025	13:00	14:30	01:30
12 z 12 Jak wyjaśniać korzyści procedur medycznych?	Kamil Kuczewski	08-07-2025	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 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.

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

Telefon (+48) 883 033 667