Możliwość dofinansowania

OPERATOR
Ośrodek Szkoleniowo Usługowy

OŚRODEK SZKOLENIOWO USŁUGOWY OPERATOR TOMASZ PIETRAS

★★★★★

Profesjonalna recepcja w sanatorium – wizerunek i obsługa klienta

Numer usługi 2024/11/16/124519/2415361

2 800,00 PLN brutto
2 800,00 PLN netto
175,00 PLN brutto/h
175,00 PLN netto/h

Włocławek / stacjonarna
Usługa szkoleniowa
16 h
17.07.2025 do 19.07.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Identyfikator projektu	Kierunek - Rozwój
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupą docelową są osoby pełnoletnie, które posiadają wykształcenie minimum podstawowe, w tym pracownicy sanatorów i uzdrowisk chcące nabyć wiedzę i umiejętności z zakresu profesjonalnej obsługi i wizerunku w obszarze recepcji.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	35
Data zakończenia rekrutacji	16-07-2025
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 klientami sanatorium, poradzenie sobie z klientem sanatorium oraz rozwój kompetencji sprzedażowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Prowadzi krótkie merytoryczne rozmowy z klientami sanatorium	rozmawia z różnymi typami klientów (pacjentów) na temat ich oczekiwań	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	prowadzi rozmowy merytoryczne, konkretne i skupione na konkretnych i skutecznych rozwiązaniach	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	charakteryzuje sposób prowadzenia badań oraz weryfikacji oczekiwań pacjenta w stosunku do wizyty w sanatorium	Wywiad swobodny
Wykazuje kompetencje sprzedażowe	stosuje poprawny język korzyści	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	charakteryzuje konkretne techniki sprzedażowe i negocjacyjne	Wywiad swobodny
	rozmawia o cenach w sposób prosty, krótki, skuteczny, dzięki zastosowaniu odpowiedniego zestawu pytań	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
W sposób profesjonalny obsługuje klienta sanatorium	Udziela klientowi konkretnych i kompleksowych informacji	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	stosuje język pozwalający na wzmocnienie poczucia komfortu i profesjonalizmu, opierającego się o dobre intencje	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

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 klientem sanatorium w sposób krótki i jednocześnie zachęcający
- Język korzyści
- Przejmowanie kontroli w rozmowie
- Klient niezdecydowany

2. Rozwój kompetencji doradczych i sprzedażowych:

- Ćwiczenia na rozmawianie z różnymi typami niezdecydowanych klientów (pacjentów)
- Jak budować autorytet sanatorium?

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

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

4. Prowadzenie rozmów z pacjentem nt. droższych usług medycznych

- wyczerpujące odpowiadanie na wszystkie pytania klienta (pacjenta)
- czynniki kształtujące wizerunek jakości leczenia;
- jak wyjaśniać kluczowe korzyści procedur
- jak szybko kończyć rozmowę w sposób kulturalny

5.Walidacja

Razem: 16 h

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	175,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	175,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

Paweł Adamski

Pan Paweł Adamski w ciągu ostatnich 5 lat przeprowadził wiele szkoleń stacjonarnych i zdalnych z zakresu sprzedaży, profesjonalnej obsługi klienta oraz z zakresu cyberbezpieczeństwa. Posiada też doświadczenie w prowadzeniu szkoleń biznesowych i na temat nowych technologii. Posiada doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia danych dotyczących oferowanej usługi do BUR.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt, notes, długopis, teczka

Warunki uczestnictwa

- ukończone 18 lat,

- wykształcenie min. podstawowe.

Informacje dodatkowe

Usługa jest zwolniona z VAT.

Usługa z dofinansowaniem.

Na każde 2 godziny zajęć przypada jedna 10-minutowa przerwa, która wlicza się w program usługi.

Po ukończonym szkoleniu uczestnik otrzymuje zaświaczenie o ukończeniu kursu wydawane przez ośrodek szkoleniowy zgodnie z rozporządzeniem MEN.

Adres

ul. Toruńska 30

87-800 Włocławek

woj. kujawsko-pomorskie

Istnieje możliwość realizacji usługi w siedzibie firmy, której pracownicy i/lub pracodawcy zostaną skierowani na tę usługę.

Kontakt

Tomasz Pietras

E-mail szkolenia@osz-operator.pl

Telefon (+48) 660 768 969