



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

OŚRODEK
SZKOLENIOWO
USŁUGOWY
OPERATOR
TOMASZ PIETRAS

📍 Włocławek
🏠 Usługa szkoleniowa
📄 stacjonarna

★★★★★ 4,8 / 5

🕒 16:00 h

641 ocen

📅 22.07.2026 do 23.07.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Identyfikatory projektów	Kierunek - Rozwój
Grupa docelowa usługi	Grupą docelową są osoby pełnoletnie, które posiadają wykształcenie minimum podstawowe, w tym pracownicy sanatoriów 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	21-07-2026
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 lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają 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 pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	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 zaświadczenie 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