



## 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 / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 06.02.2025 do 07.02.2025

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	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.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	35
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	05-02-2025
<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 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

<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	2 800,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	175,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	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](mailto:szkolenia@osz-operator.pl)

**Telefon** (+48) 660 768 969