



MEDIDESK SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

Szkolenie: Skuteczna Rejestracja

Numer usługi 2025/05/18/146373/2754440

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 25.09.2025 do 25.09.2025

1 525,20 PLN brutto

1 240,00 PLN netto

190,65 PLN brutto/h

155,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do pracowników rejestracji medycznej i call center. Uczestnicy powinni być zaangażowani w bezpośredni kontakt z pacjentem. W szkoleniu mogą uczestniczyć zarówno doświadczeni pracownicy jak i osoby na początku zdobywania doświadczenia zawodowego.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	18-09-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym szkolenia jest zdobycie wiedzy i praktycznych umiejętności w zakresie profesjonalnej komunikacji z klientem w procesie rejestracji, ze szczególnym uwzględnieniem aktywnego słuchania, asertywnego podejścia, ujednolicenia standardów obsługi oraz praktycznego wdrożenia poznanych technik na stanowisku pracy, co przełoży się na podniesienie jakości obsługi klienta i wizerunku placówki.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna zasady skutecznej komunikacji z klientem, w tym elementy aktywnego słuchania, bariery komunikacyjne oraz standardy prowadzenia rozmów rejestracyjnych.	Uczestnik poprawnie identyfikuje i omawia elementy skutecznej komunikacji i aktywnego słuchania.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik potrafi prowadzić rozmowę z klientem zgodnie z zasadami aktywnego słuchania i asertywności, stosując techniki takie jak parafraza, zadawanie pytań czy finalizowanie rozmowy w sposób profesjonalny.	Uczestnik skutecznie stosuje wybrane techniki komunikacyjne w symulacjach rozmów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik jest gotów do samodzielnego stosowania nabytych technik komunikacyjnych na swoim stanowisku pracy oraz do kształtowania pozytywnego wizerunku placówki w kontakcie z klientem.	Uczestnik wykorzystuje adekwatne techniki komunikacji do konkretnych sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

Szkolenie skierowane jest do pracowników rejestracji medycznej i call center. Uczestnicy powinni być zaangażowani w bezpośredni kontakt z pacjentem. W szkoleniu mogą uczestniczyć zarówno doświadczeni pracownicy jak i osoby na początku zdobywania doświadczenia zawodowego.

Szkolenie prowadzone jest w małych grupach max do 12 osób w trakcie szkolenia. Szkolenie prowadzone w trybie ciągłym z ruchomą przerwą w trakcie wyznaczonych godzin.

1. Podstawy komunikacji z klientem:

- Omówienie struktury i etapów rozmów z klientem.
- Rola aktywnego słuchania w komunikacji.
- Formułowanie jasnych komunikatów dla klienta.
- Komunikacja werbalna, niewerbalna i blokady oraz bariery komunikacyjne.
- Wyjaśnienie pojęcia „Aktywnego słuchania” wraz z przykładami odpowiedniego zastosowania poszczególnych metod takich jak: parafraza, klasyfikacja, zadawanie pytań czy odzwierciedlenie uczuć – ćwiczenia
- Uświadomienie, jak ważna jest postawa i zaangażowanie pracownika w kontakcie z Klientem.

2. Aspekt zaawansowany i podstawy asertywnego podejścia do klienta.

- Optymalizacja przebiegu rozmowy - zwiększenie świadomości o wpływie na wizerunek placówki sposobów prowadzenia rozmowy i asertywnego podejścia do Klienta,
- Ujednolicenie standardów obsługi klienta.
- Omówienie negatywnego wpływu tzw. „osłabiaczy” rozmów w komunikacji z Klientem – ćwiczenia
- Finalizacja rozwiązań – "zamykanie rozmów" w profesjonalny sposób – ćwiczenia.

3. Praktyka

- Wspólny odsłuch rozmów rejestracji z pacjentem, przygotowanych przez trenera.
- Omówienie sytuacji z „życia zespołu” z udzieleniem rekomendacji i informacji zwrotnej

4. Podsumowanie i walidacja cyklu szkoleniowego.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
 Skuteczna Rejestracja	Grażyna Kawka	25-09-2025	08:30	16:30	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 525,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 240,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	190,65 PLN
Koszt osobogodziny netto	155,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Grażyna Kawka

Trener i Coach z doświadczeniem w rozwoju zespołów, liderów i menedżerów. Dyplomowany trener umiejętności miękkich, m.in. Persuasive Communicator™ oraz Przywództwo Sytuacyjne II® wg Blancharda. Specjalizuje się w obszarach obsługi klienta, zarządzania doświadczeniami klienta, praktycznego kierowania zespołami oraz wdrażaniem zmiany w organizacji. Posiada osobiste doświadczenie kierowania zespołami w biznesie tradycyjnym i matrycowym. Współpracowała z branżą medyczną w zakresie wdrażania nowych rozwiązań informatycznych i systemowych. Trener posiada wiedzę szkoleniową zdobytą w ciągu ostatnich 5 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik szkolenia otrzymuje komplet materiałów szkoleniowych oraz arkusze ćwiczeniowe wspierające proces nauki i utrwalanie zdobytej wiedzy. Materiały te są dostosowane do tematyki szkolenia i zawierają zarówno treści teoretyczne, jak i praktyczne przykłady oraz zadania do samodzielnego wykonania.

Po zakończonym szkoleniu uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia.

Usługa szkoleniowa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, gdy przedsiębiorstwo korzystające z usługi jest zwolnione z VAT lub gdy dofinansowanie do usługi wynosi co najmniej 70%. W pozostałych przypadkach do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Adres

ul. Władysława Niegolewskiego 17/2

01-570 Warszawa

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Grażyna Kawka

E-mail grazyna.kawka@medidesk.com

Telefon (+48) 729 914 065