



TOMASZ
KOPCZYŃSKI
"SYNERGIA"

★★★★★ 4,6 / 5
349 ocen

Standardy obsługi klienta w stomatologii z testem Gallupa

Numer usługi 2025/06/04/21247/2793501

📍 Puszczykowo / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 27.09.2025 do 01.10.2025

4 649,40 PLN brutto

3 780,00 PLN netto

221,40 PLN brutto/h

180,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Usługa jest skierowana do właścicieli i menedżerów gabinetów stomatologicznych, personelu recepcji, asystentek oraz lekarzy dentystów, którzy pragną podnieść jakość obsługi pacjenta, zbudować pozytywne relacje oraz wyróżnić się na konkurencyjnym rynku usług medycznych.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	26-09-2025
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	21
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 szkolenia jest podniesienie jakości obsługi pacjenta w gabinecie stomatologicznym poprzez wdrożenie spójnych standardów obsługi oraz rozwój kompetencji komunikacyjnych i współpracy zespołowej. Uczestnicy, w oparciu o wyniki

testu Gallupa, nauczą się wykorzystywać swoje indywidualne talenty w pracy z pacjentem, radzić sobie w trudnych sytuacjach i budować pozytywne doświadczenie pacjenta na każdym etapie wizyty.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozpoznaje etapy standardu obsługi pacjenta w gabinecie stomatologicznym	Uczestnik poprawnie wskazuje prawidłową kolejność działań w obsłudze pacjenta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik stosuje techniki komunikacji werbalnej i niewerbalnej w kontakcie z pacjentem	Uczestnik w teście wybiera poprawne przykłady komunikacji wspierającej komfort pacjenta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozpoznaje trudne sytuacje i dobiera adekwatny sposób reakcji	Uczestnik wskazuje optymalne działania w opisanych sytuacjach	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik potrafi zinterpretować własny raport Gallupa i określić jego znaczenie w pracy z pacjentem	Uczestnik wskazuje przykłady zastosowania swoich talentów w obsłudze pacjenta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik tworzy plan wdrożenia standardów obsługi oparty na mocnych stronach zespołu	Uczestnik wybiera odpowiednie elementy planu działań zgodnego ze standardami i talentami zespołu	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

Moduł 1 – Rola standardów obsługi w stomatologii

- Znaczenie standaryzacji obsługi pacjenta
- Psychologia pacjenta stomatologicznego – lęk, oczekiwania, emocje
- Pierwsze wrażenie i jego wpływ na lojalność pacjenta

Moduł 2 – Komunikacja werbalna i niewerbalna w kontakcie z pacjentem

- Zasady jasnego, empatycznego komunikatu
- Mowa ciała i jej wpływ na poczucie bezpieczeństwa pacjenta
- Ćwiczenia z aktywnego słuchania i parafrazy

Moduł 3 – Standardy obsługi krok po kroku

1. Rejestracja i pierwszy kontakt
2. Przygotowanie pacjenta do wizyty
3. Obsługa w trakcie leczenia
4. Zakończenie wizyty i rekomendacje

Moduł 4 – Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami

- Pacjent w stresie lub z reklamacją
- Rozwiązywanie konfliktów w zespole
- Techniki deeskalacji napięcia

Moduł 5 – Test Gallupa – wprowadzenie i analiza wyników

- Idea talentów Gallupa (CliftonStrengths)
- Omówienie indywidualnych wyników uczestników
- Talenty a obsługa pacjenta – przykłady praktyczne
- Budowanie mapy talentów zespołu

Moduł 6 – Tworzenie planu wdrożenia standardów obsługi opartego na talentach zespołu

- Łączenie wyników Gallupa z codzienną praktyką
- Plan rozwoju indywidualnego i zespołowego
- Wskaźniki jakości obsługi pacjenta

Walidacja - test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 8 Rola standardów obsługi w stomatologii	Monika Szudrowicz	27-09-2025	09:00	12:00	03:00	Tak
2 z 8 Komunikacja werbalna i niewerbalna w kontakcie z pacjentem	Monika Szudrowicz	27-09-2025	12:15	15:15	03:00	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
3 z 8 Standardy obsługi krok po kroku	-	29-09-2025	09:00	12:00	03:00	Nie
4 z 8 Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami	-	29-09-2025	12:15	15:15	03:00	Nie
5 z 8 Test Gallupa – wprowadzenie i analiza wyników	-	30-09-2025	08:00	11:00	03:00	Nie
6 z 8 Test Gallupa – wprowadzenie i analiza wyników	-	30-09-2025	11:15	13:15	02:00	Nie
7 z 8 Tworzenie planu wdrożenia standardów obsługi opartego na talentach zespołu	-	01-10-2025	09:00	12:00	03:00	Nie
8 z 8 Walidacja - test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	-	01-10-2025	12:00	13:00	01:00	Nie

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 649,40 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 780,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	221,40 PLN
Koszt osobogodziny netto	180,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Monika Szudrowicz

Monika Szudrowicz

Trener Biznesu | Ekspert ds. Rozwoju Sprzedaży i Zarządzania

Trener z ponad 25-letnim doświadczeniem w sprzedaży, zarządzaniu i rozwijaniu kompetencji zespołów, w tym także w środowisku medycznym i stomatologicznym. Specjalizuje się w tworzeniu i wdrażaniu skutecznych standardów obsługi pacjenta, budując rozwiązania szyte na miarę potrzeb gabinetów stomatologicznych.

Autorka i realizatorka szkoleń m.in. dla recepcji i zespołów ortodontycznych – z zakresu profesjonalnej komunikacji, zarządzania stresem oraz budowania pozytywnego doświadczenia pacjenta. Współpracuje z lekarzami przy tworzeniu standardów obsługi, które realnie wpływają na wizerunek i wyniki kliniki.

Przeprowadziła ponad 8000 godzin szkoleń i wdrożyła liczne projekty dla firm z branży farmaceutycznej, medycznej i retail. Łączy praktykę z wiedzą i nowoczesnym podejściem do edukacji – zarówno stacjonarnie, jak i online. Certyfikowany trener VCC, konsultant kryzysowy (IPTK), w trakcie certyfikacji na coacha i mentora kryzysowego.

Jej szkolenia nie tylko uczą, ale też inspirują – wspierając zespoły w świadomej i profesjonalnej obsłudze pacjentów. Posiada doświadczenie zdobyte w ciągu ostatnich 5 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają komplet materiałów w formie elektronicznej, które będą dostępne do pobrania przed rozpoczęciem szkolenia oraz na bieżąco w trakcie jego trwania.

Materiały w formacie PDF z prezentacji używanych podczas szkolenia.

Przerwy zostały uwzględnione i nie wliczają się w czas szkolenia.

Warunki techniczne

1. Komputer lub urządzenie mobilne – w przypadku urządzenia mobilnego można pobrać odpowiednią aplikację „Google Meet” ze sklepu Google Play lub AppStore.

2. Szerokopasmowe połączenie z internetem.

3. Wymagania sprzętowe - procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy), 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej).

4. Mikrofon zewnętrzny lub mikrofon wbudowany w urządzeniu oraz głośniki zewnętrzne lub wbudowane w urządzeniu.

Adres

ul. Nadwarciańska 21

62-040 Puszczykowo

woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Weronika Montowska-Brzostowska

E-mail weronika.montowska-brzostowska@synergia-pm.pl

Telefon (+48) 506 388 003