



Profesjonalna obsługa trudnego klienta w placówce medycznej.

Numer usługi 2025/07/15/176745/2879605

2 300,00 PLN brutto

2 300,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

MERENDI SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

24 oceny

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 23 h

📅 06.09.2025 do 07.09.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Pracownicy placówek medycznych: rejestratorki medyczne, pracownicy recepcji, personel pomocniczy, pielęgniarki, technicy, osoby mające bezpośredni kontakt z pacjentami.
Minimalna liczba uczestników	7
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	30-08-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	23
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

Rozwinięcie kompetencji w zakresie skutecznej i profesjonalnej obsługi trudnego i roszczeniowego klienta/pacjenta w placówkach medycznych, z uwzględnieniem komunikacji interpersonalnej, empatii, radzenia sobie ze stresem i rozwiązywania konfliktów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wie, jak definiować trudnego klienta i rozpoznawać jego typ	Poprawnie przypisuje zachowania do typów klientów	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Umie wskazać błędy komunikacyjne prowadzące do eskalacji napięcia	Wskazuje błąd i proponuje poprawną formę reakcji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Potrafi zastosować techniki aktywnego słuchania i empatii	Odpowiada w sposób parafrazujący i empatyczny w scenkach	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje swój własny styl komunikacji	Wypełnia test samooceny i interpretuje wynik	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Potrafi stosować asertywne techniki przekazywania trudnych informacji	Przekazuje odmowę lub informację w sposób zgodny z modelem asertywnym	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Umie rozpoznać źródła konfliktu i dobrać styl ich rozwiązywania	Analizuje sytuację i proponuje dopasowane działanie	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Zna metody szybkiej regulacji stresu w pracy	Przedstawia zestaw technik antystresowych	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

Dzień 1:

- Moduł 1: Znaczenie jakości obsługi klienta/pacjenta

- Moduł 2: Typologia trudnego klienta
- Moduł 3: Zachowania prowokujące postawę „trudny klient”
- Moduł 4: Efektywna komunikacja i sztuka prowadzenia rozmów cz. 1
- Moduł 5: Efektywna komunikacja i sztuka prowadzenia rozmów cz. 2

Dzień 2:

- Moduł 6: Style komunikowania się
- Moduł 7: Źródła konfliktów i schematy postępowania
- Moduł 8: Stres, którego źródłem jest klient – metody zaradcze
- Walidacja efektów uczenia się.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 12

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 12 Znaczenie jakości obsługi klienta/pacjenta	Małgorzata Adamczyk	06-09-2025	09:00	09:30	00:30
2 z 12 Typologia trudnego klienta	Małgorzata Adamczyk	06-09-2025	09:30	11:00	01:30
3 z 12 Zachowania prowokujące postawę „trudny klient”	Małgorzata Adamczyk	06-09-2025	11:00	13:00	02:00
4 z 12 Przerwa obiadowa	Małgorzata Adamczyk	06-09-2025	13:00	13:30	00:30
5 z 12 Efektywna komunikacja i sztuka rozmów cz. 1	Małgorzata Adamczyk	06-09-2025	13:30	15:30	02:00
6 z 12 Efektywna komunikacja i sztuka rozmów cz. 2	Małgorzata Adamczyk	06-09-2025	15:30	17:30	02:00
7 z 12 Style komunikowania się	Małgorzata Adamczyk	07-09-2025	09:00	11:00	02:00
8 z 12 Konflikty i schematy postępowania	Małgorzata Adamczyk	07-09-2025	11:00	13:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 12 Przerwa obiadowa	Małgorzata Adamczyk	07-09-2025	13:00	13:30	00:30
10 z 12 Stres i szybkie techniki relaksacyjne	Małgorzata Adamczyk	07-09-2025	13:30	15:30	02:00
11 z 12 Podsumowanie, plan działania, ewaluacja	Małgorzata Adamczyk	07-09-2025	15:30	17:15	01:45
12 z 12 Walidacja efektów	Małgorzata Adamczyk	07-09-2025	17:15	17:30	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 300,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 300,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Małgorzata Adamczyk

Psycholog, doradca biznesowy w obszarze: organizacja i zarządzanie zasobami ludzkimi, marketing i sprzedaż oraz obsługa klienta, Trener z doświadczeniem zawodowym zdobytym w organizacjach oferujących usługi finansowe, bankowe, ubezpieczeniowe i porady prawne. Od wielu lat interesuje mnie psychologia i dbałość o rozwój własny oraz ludzi, z którymi pracuję, mam wysoce rozwinięte umiejętności komunikacji i negocjacji. Mam wysoką motywację do pracy, którą zarażam innych. Ambitnie podchodzę do każdego powierzonego mi zadania. Optymistycznie nastawiona do ludzi, charakteryzuje się dużą odpowiedzialnością, kreatywnością oraz organizacją czasu pracy. Cechuje mnie wszechstronna osobowość nastawiona na współpracę i współdziałanie. Jestem osobą, która

jest dobrze przystosowana oraz wykazuje się inteligencją społeczną. Ukończyła liczne kursy między innymi.: Podstawy psychologii, Instruktor Terapii Zajęciowej, Coaching, Podstawy psychologii kryzysu i problemów emocjonalnych człowieka z technikami twórczego myślenia w procesie terapeutycznym, Trening Umiejętności Społecznych, Kierownik małego przedsiębiorstwa, Praktyczne zarządzanie personelem w MŚP, Doradztwo zawodowe w zakładzie karnym oraz liczne kursy z technik sprzedaży oraz obsługi klienta

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują dedykowane materiały opracowane przez trenerów prowadzących:

- Skrypt z modelami komunikacji i typologią klientów
- Test grzeczności telefonicznej
- Arkusze samooceny stylu komunikacyjnego
- Instrukcję standardu rozmów i wzorce reakcji
- Checklisty technik radzenia sobie ze stresem

Warunki uczestnictwa

1. Obecność minimum 80% na zajęciach
2. Wypełnienie ankiety po szkoleniu w systemie BUR

Informacje dodatkowe

- Szkolenie może zostać przeprowadzone stacjonarnie w siedzibie klienta lub w wynajętej sali szkoleniowej.
- Możliwość konsultacji 1:1 po szkoleniu dla chętnych uczestników.
- Trenerzy posiadają doświadczenie w pracy z sektorem medycznym.

Warunki techniczne

Uczestnicy korzystają ze swojego sprzętu w trakcie szkolenia.

Kontakt



Bartłomiej Sidorowicz

E-mail bartek.merendi@gmail.com

Telefon (+48) 787 623 634