



OŚRODEK
SZKOLENIOWO
USŁUGOWY
OPERATOR
TOMASZ PIETRAS

★★★★★ 4,9 / 5
521 ocen

Profesjonalna recepcja w sanatorium – wizerunek i obsługa klienta

Numer usługi 2025/09/03/124519/2982208

📍 Ciechocinek / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 15 h

📅 23.04.2026 do 24.04.2026

3 100,00 PLN brutto

3 100,00 PLN netto

206,67 PLN brutto/h

206,67 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Identyfikatory projektów	Kierunek - Rozwój, Regionalny Fundusz Szkoleniowy II, Nowy start w Małopolsce z EURESEM, Małopolski Pociąg do kariery, Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe
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. Grupą docelową są m.in. uczestnicy projektu: „Regionalny Fundusz Szkoleniowy II”
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	35
Data zakończenia rekrutacji	22-04-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	15
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 symulowanych
	prowadzi rozmowy merytoryczne, konkretne i skupione na konkretnych i skutecznych rozwiązaniach	Obserwacja w warunkach symulowanych
	charakteryzuje sposób prowadzenia badań oraz weryfikacji oczekiwań pacjenta w stosunku do wizyty w sanatorium	Test teoretyczny
Wykazuje kompetencje sprzedażowe	stosuje poprawny język korzyści	Obserwacja w warunkach symulowanych
	charakteryzuje konkretne techniki sprzedażowe i negocjacyjne	Test teoretyczny
	rozmawia o cenach w sposób prosty, krótki, skuteczny, dzięki zastosowaniu odpowiedniego zestawu pytań	Obserwacja w warunkach symulowanych
W sposób profesjonalny obsługuje klienta sanatorium	Udziela klientowi konkretnych i kompleksowych informacji	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje język pozwalający na wzmocnienie poczucia komfortu i profesjonalizmu, opierającego się o dobre intencje	Obserwacja w warunkach symulowanych

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	Część teoretyczna	Część praktyczna
1. Profesjonalne rozmowy telefoniczne: (łącznie 2 godziny dydaktyczne, część teoretyczna) - Najczęstsze błędy popełniane w rozmowach telefonicznych, T - Profesjonalne schematy rozmowy telefonicznej, T - Rozmowa z klientem sanatorium w sposób krótki i jednocześnie zachęcający P - Język korzyści T - Przejmowanie kontroli w rozmowie T - Klient niezdecydowany T	3	1
2. Rozwój kompetencji doradczych i sprzedażowych: - Ćwiczenia na rozmawianie z różnymi typami niezdecydowanych klientów (pacjentów) P - Jak budować autorytet sanatorium? T	1	2
3. Prowadzenie rozmów z pacjentem w sposób zachęcający np. o cenach: - Jak rozmawiać z pacjentami sądującymi ceny? P - odpowiadanie na pytanie: „Ile to kosztuje?” – 1 zdaniem w ciągu 10 sekund tak, by szybko zachęcić klienta (pacjenta); P - prowadzenie rozmów np. o cenach w sposób krótki, atrakcyjny, konkretny oraz bardzo skuteczny; P - sondowanie czy klient (pacjent) jest zainteresowany tylko ceną, czy zależy mu na innych wartościach; T	1	3
4. Prowadzenie rozmów z pacjentem nt. droższych usług medycznych - wyczerpujące odpowiadanie na wszystkie pytania klienta (pacjenta) P - czynniki kształtujące wizerunek jakości leczenia; T - jak wyjaśniać kluczowe korzyści procedur P - jak szybko kończyć rozmowę w sposób kulturalny P	1	2
5. Walidacja	1	
RAZEM:	15	

T - teoria

P - praktyka

Uwagi dotyczące godzin usługi i przerw: Każda godzina usługi to godzina dydaktyczna. Za godzinę dydaktyczną uznaje się 45 minut. Oznacza to, że usługa składa się ze 15 godzin dydaktycznych kursu i walidacji. Podczas przeprowadzania usługi pomiędzy godzinami dydaktycznymi występują 5-minutowe przerwy, a więc po każdej zrealizowanej 45-minutowej godzinie dydaktycznej zajęć jest 5 minut przerwy. W przypadku kiedy zajęcia w danym dniu trwają 5 godzin dydaktycznych i więcej, wówczas po czwartej godzinie dydaktycznej zajęć istnieje możliwość 15-minutowej dłuższej przerwy, jednak w zależności od potrzeb kursantów i do uzgodnienia z nimi.

Przerwy nie są wliczane w czas usługi rozwojowej.

Informacje na temat przerw znajdują się w harmonogramie (informacje o ich liczbie i długości).

W ostatnim dniu zajęć prowadzona jest walidacja wewnętrza.

Po ukończonym kursie jednostka szkoleniowa wydaje kursantowi zaświadczenie MEN o ukończeniu kursu.

Szkolenie jest adresowane do osób pełnoletnich, 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.

Grupą docelową są m.in. uczestnicy projektu: „Regionalny Fundusz Szkoleniowy II”

Po ukończonym szkoleniu uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu wydawane przez ośrodek szkoleniowy zgodnie z rozporządzeniem MEN.

Szkolenie jest adresowane do pracodawców i ich pracowników (projekty z dofinansowaniem dla Pracodawców) oraz do osób indywidualnych (projekty z dofinansowaniem dla osób dorosłych).

Liczba osób w grupie szkoleniowej:

- 1. zajęcia teoretyczne: do 35
- 2. zajęcia praktyczne: do 15 osób w danym momencie przy stanowisku

Informacje nt. dostępności: Na etapie obsługi klienta i rekrutacji zapewniamy dostępność zgodną z zasadami równości szans i niedyskryminacji – możliwy jest kontakt w dogodnej formie (telefon, e-mail, osobisty), pomoc w wypełnianiu dokumentów oraz dostosowanie komunikacji. Miejsce prowadzenia kursu pozbawione jest barier architektonicznych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 28

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 28 Najczęstsze błędy popełniane w rozmowach telefonicznych; Profesjonalne schematy rozmowy telefonicznej	Paweł Adamski	23-04-2026	08:50	09:35	00:45
2 z 28 Przerwa	Paweł Adamski	23-04-2026	09:35	09:40	00:05
3 z 28 Rozmowa z klientem sanatorium w sposób krótki i jednocześnie zachęcający	Paweł Adamski	23-04-2026	09:40	10:25	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 28 Przerwa	Paweł Adamski	23-04-2026	10:25	10:30	00:05
5 z 28 Język korzyści; Przejmowanie kontroli w rozmowie	Paweł Adamski	23-04-2026	10:30	11:15	00:45
6 z 28 Przerwa	Paweł Adamski	23-04-2026	11:15	11:30	00:15
7 z 28 Klient niezdecydowany	Paweł Adamski	23-04-2026	11:30	12:15	00:45
8 z 28 Przerwa	Paweł Adamski	23-04-2026	12:15	12:20	00:05
9 z 28 Ćwiczenia na rozmawianie z różnymi typami niezdecydowanych klientów (pacjentów)	Paweł Adamski	23-04-2026	12:20	13:05	00:45
10 z 28 Przerwa	Paweł Adamski	23-04-2026	13:05	13:10	00:05
11 z 28 Ćwiczenia na rozmawianie z różnymi typami niezdecydowanych klientów (pacjentów)	Paweł Adamski	23-04-2026	13:10	13:55	00:45
12 z 28 Przerwa	Paweł Adamski	23-04-2026	13:55	14:00	00:05
13 z 28 Jak budować autorytet sanatorium	Paweł Adamski	23-04-2026	14:00	14:45	00:45
14 z 28 Jak rozmawiać z pacjentami sądującymi ceny	Paweł Adamski	24-04-2026	08:00	08:45	00:45
15 z 28 Przerwa	Paweł Adamski	24-04-2026	08:45	08:50	00:05

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
16 z 28 odpowiadanie na pytanie: Ile to kosztuje – 1 zdaniem w ciągu 10 sekund tak, by szybko zachęcić klienta (pacjenta);	Paweł Adamski	24-04-2026	08:50	09:35	00:45
17 z 28 Przerwa	Paweł Adamski	24-04-2026	09:35	09:40	00:05
18 z 28 prowadzenie rozmów np. o cenach w sposób krótki, atrakcyjny, konkretny oraz bardzo skuteczny	Paweł Adamski	24-04-2026	09:40	10:25	00:45
19 z 28 Przerwa	Paweł Adamski	24-04-2026	10:25	10:30	00:05
20 z 28 sondowanie czy klient (pacjent) jest zainteresowany tylko ceną, czy zależy mu na innych wartościach	Paweł Adamski	24-04-2026	10:30	11:15	00:45
21 z 28 Przerwa	Paweł Adamski	24-04-2026	11:15	11:30	00:15
22 z 28 wyczerpujące odpowiadanie na wszystkie pytania klienta (pacjenta)	Paweł Adamski	24-04-2026	11:30	12:15	00:45
23 z 28 Przerwa	Paweł Adamski	24-04-2026	12:15	12:20	00:05
24 z 28 czynniki kształtujące wizerunek jakości leczenia	Paweł Adamski	24-04-2026	12:20	13:05	00:45
25 z 28 Przerwa	Paweł Adamski	24-04-2026	13:05	13:10	00:05

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
26 z 28 jak wyjaśniać kluczowe korzyści procedur; jak szybko kończyć rozmowę w sposób kulturalny	Paweł Adamski	24-04-2026	13:10	13:55	00:45
27 z 28 Przerwa	Paweł Adamski	24-04-2026	13:55	14:00	00:05
28 z 28 Walidacja	-	24-04-2026	14:00	14:45	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 100,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 100,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	206,67 PLN
Koszt osobogodziny netto	206,67 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 Art. 43 ust. 1 pkt 29 ustawy o VAT.

Usługa zwolniona z VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień.

Usługa z dofinansowaniem.

Każda godzina usługi to 45 minut. Przerwy liczą 5 minut lub 15 minut (po 4-tej godzinie zajęć).

Usługa skierowana w sposób szczególny dla uczestników projektu „Regionalny Fundusz Szkoleniowy II”.

Po ukończonym szkoleniu uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu wydawane przez ośrodek szkoleniowy zgodnie z rozporządzeniem MEN.

Adres

ul. Adama Mickiewicza 20B
87-720 Ciechocinek
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