



MARIUSZ OBODA
CONSULTING &
TRAINING GROUP

★★★★★ 4,6 / 5
957 ocen

Profesjonalna rejestratorka cz. 1 - Prowadzenie rozmowy telefonicznej z pacjentem

Numer usługi 2025/09/10/13390/2997933

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 17.01.2026 do 18.01.2026

1 870,00 PLN brutto

1 870,00 PLN netto

133,57 PLN brutto/h

133,57 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Medycyna
Grupa docelowa usługi	personel stomatologiczny osoby rejestrujące pacjentów na wizyty
Minimalna liczba uczestników	15
Maksymalna liczba uczestników	18
Data zakończenia rekrutacji	31-12-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do prowadzenia profesjonalnej rozmowy telefonicznej z pacjentem: ustalania jego potrzeb, uszczegóławiania pytań, udzielania odpowiedzi na pytania przy zachowaniu odpowiedniej równowagi pomiędzy pułapką diagnozowania a zasłanianiem się niewiedzą. Szkolenie przygotowuje ponadto do rozmowy o cenach, rozpoznawania i mierzenia się z obiekcjami pacjentów, kreowania profesjonalnego wizerunku gabinetu oraz aktywnego dążenia do umówienia wizyty.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Prowadzenie profesjonalnej rozmowy telefonicznej z pacjentem	uczestnik potrafi zastosować odpowiedni ton głosu, tempo, modulację oraz zachowania budujące zaufanie i poczucie bezpieczeństwa pacjenta.	Test teoretyczny
Rozpoznawanie i stosowanie właściwych postaw w kontakcie z pacjentem	uczestnik rozróżnia postawy bierną, agresywną, uległą i asertywną oraz potrafi wykorzystać postawę profesjonalną w praktyce.	Test teoretyczny
Skuteczne diagnozowanie potrzeb pacjenta i reagowanie na obiekcje	uczestnik stosuje pytania uszczegóławiające, parafrazę, prosty język i techniki odpowiadania na obiekcje, zachowując profesjonalizm.	Test teoretyczny

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 adresowane jest do rejestratorek stomatologicznych. Mogą wziąć w nim udział również osoby zarządzające praktyką stomatologiczną, które chcą być bardziej efektywne w codziennej pracy oraz rozumieć interakcje zachodzące pomiędzy rejestratorką a pacjentem i wspomagać ten proces z pozycji menadżera. W szkoleniu można wziąć udział niezależnie od stażu pracy i doświadczenia zawodowego. Podczas szkolenia wykorzystywane są różne formy pracy – wykład, prezentacja multimedialna, ćwiczenia praktyczne w parach i 3-4 osobowych grupach, dyskusje na forum i prezentacja scenek.

Program szkolenia obejmuje następujący zakres tematyczny:

- Profesjonalne podjęcie rozmowy – komunikacja werbalna i niewerbalna.
- 4 postawy rejestratorki w kontakcie z pacjentem
- Rola i znaczenie komunikacji niewerbalnej

- Model komunikacji
- Ustalanie potrzeb pacjenta – pytania uszczegóławiające, parafraza
- Prosty język
- Diagnozowanie i zasłanianie się niewiedzą, a udzielanie informacji
- Kreowanie profesjonalnego wizerunku praktyki
- Rozmowy o cenach
- Obiekcje pacjentów

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 16

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 Profesjonalne podjęcie rozmowy – komunikacja werbalna i niewerbalna Pierwsze wrażenie, ton i tempo głosu, „uśmiech w głosie”, zachowania budujące zaufanie i bezpieczeństwo pacjenta.	Adrian Majewski	17-01-2026	10:00	11:45	01:45
2 z 16 Przerwa	Adrian Majewski	17-01-2026	11:45	12:00	00:15
3 z 16 Cztery postawy rejestratorki w kontakcie z pacjentem Postawy: bierna, agresywna, uległa, asertywna. Wpływ na relację z pacjentem i kształtowanie postawy profesjonalnej.	Adrian Majewski	17-01-2026	12:00	13:45	01:45
4 z 16 Przerwa	Adrian Majewski	17-01-2026	13:45	14:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 16 Rola i znaczenie komunikacji niewerbalnej w rozmowie telefonicznej Jak mowa ciała, gesty i mimika wpływają na brzmienie głosu i odbiór rozmowy przez pacjenta.	Adrian Majewski	17-01-2026	14:00	15:45	01:45
6 z 16 Przerwa	Adrian Majewski	17-01-2026	15:45	16:00	00:15
7 z 16 Model komunikacji z pacjentem Kanały komunikacji, komunikaty „Ja”, unikanie ocen i barier. Skuteczne budowanie porozumienia z pacjentem.	Adrian Majewski	17-01-2026	16:00	17:00	01:00
8 z 16 Ustalanie potrzeb pacjenta – pytania uszczegóławiające i parafraza Diagnozowanie potrzeb pacjenta, pytania otwarte i zamknięte, parafraza jako potwierdzenie zrozumienia.	Adrian Majewski	17-01-2026	17:00	18:00	01:00
9 z 16 Prosty język – jasność i precyzja komunikatów Stosowanie języka zrozumiałego dla pacjenta, unikanie żargonu, tłumaczenie procedur w sposób prosty i klarowny.	Adrian Majewski	18-01-2026	09:00	10:45	01:45
10 z 16 Przerwa	Adrian Majewski	18-01-2026	10:45	11:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 16 Diagnozowanie i zaślanianie się niewiedzą a udzielanie informacji Jak reagować, gdy nie znamy odpowiedzi. Przekierowanie rozmowy, zachowanie profesjonalizmu i wiarygodności.	Adrian Majewski	18-01-2026	11:00	12:00	01:00
12 z 16 Przerwa	Adrian Majewski	18-01-2026	12:00	12:15	00:15
13 z 16 Kreowanie profesjonalnego wizerunku praktyki Spójna komunikacja zespołu, wartości gabinetu, relacja z pacjentem budowana od pierwszego telefonu.	Adrian Majewski	18-01-2026	12:15	13:15	01:00
14 z 16 Rozmowy o cenach Jak mówić o kosztach bez unikania tematu. Przekierowanie rozmowy z ceny na wartość i korzyści leczenia.	Adrian Majewski	18-01-2026	13:15	14:15	01:00
15 z 16 Obiekcje pacjentów – jak reagować na wątpliwości i opór Techniki reagowania na trudne pytania, emocje i opór. Zamiana obiekcji w rozmowę o rozwiązaniach.	Adrian Majewski	18-01-2026	14:15	14:45	00:30
16 z 16 Walidacja	-	18-01-2026	14:45	15:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 870,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 870,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	133,57 PLN
Koszt osobogodziny netto	133,57 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Adrian Majewski

Doktor nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości. Stopień naukowy otrzymał na Wydziale Inżynierii Zarządzania Politechniki Poznańskiej. Jest absolwentem studiów MBA Franklin University, szkoły doktorskiej na Wydziale Ekonomii Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, studiów na kierunkach Zarządzanie i Finanse Przedsiębiorstw oraz Rachunkowość i Zarządzanie Przedsiębiorstwem w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu. Na tej samej uczelni ukończył studia podyplomowe Inwestycje Kapitałowe. Uprawnienia do pracy dydaktycznej otrzymał studiując podyplomowo Przygotowanie Pedagogiczne w Wyższej Szkole Nauk Humanistycznych i Dziennikarstwa w Poznaniu. Uzyskał certyfikację Erickson Professional Coach w Szkole Coachów Wszechnicy Uniwersytetu Jagiellońskiego. Doświadczenie zawodowe zdobywał w międzynarodowych korporacjach finansowych oraz w segmencie e-commerce. Zarządzał działami sprzedaży, Call Center oraz HR na rynkach polskim i ukraińskim. W pracy zawodowej analizuje wyniki finansowe gabinetów stomatologicznych i jednostek medycznych, buduje modele funkcjonowania oraz tworzy prognozy finansowe. Prowadzi szkolenia z zarządzania placówkami medycznymi oraz rekrutacji do zespołów stomatologicznych. W pracy naukowej koncentruje się na badaniu czynników mających wpływ na konkurencyjność placówek leczniczych. Publikuje artykuły w wydawnictwach medycznych: Implantologia oraz Medical Tribune Polska.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe - skrypty

Informacje dodatkowe

Szkolenie jest częścią kompleksowego projektu rozwojowego **Professional Dental Staff®** dedykowanego asystentkom, higienistkom oraz rejestratorkom gabinetów stomatologicznych. Z jednej strony personel poznaje w pełni profesjonalne wzorce zachowań w kontakcie z pacjentem, z drugiej na szkoleniach pracujemy nad rozwojem wewnętrznych zasobów i kompetencji inteligencji emocjonalnej.

Adres

al. Aleje Jerozolimskie 65/79

02-017 Warszawa

woj. mazowieckie

Centrum Konferencyjne Golden Floor

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Marlena Majewska

E-mail marlena.majewska@oboda.pl

Telefon (+48) 601 370 962