



Neurovet Miłostawa
Kwiatkowska

★★★★★ 4,8 / 5
41 ocen

**Asertywna recepcja w lecznicy
weterynaryjnej – profesjonalna
komunikacja, organizacja pracy i praca z
trudnym klientem (14 godz.
dydaktycznych, 2 dni) z walidacją efektów
uczenia się**

Numer usługi 2025/11/11/179755/3139509

📍 Gdynia / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 23.05.2026 do 24.05.2026

2 650,00 PLN brutto
2 650,00 PLN netto
189,29 PLN brutto/h
189,29 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Ekologia i rolnictwo / Weterynaria
Grupa docelowa usługi	pracownicy recepcji w przychodniach weterynaryjnych technicy weterynarii lekarze weterynarii osoby chcące poszerzyć wiedzę
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	22-05-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Przygotowanie uczestników do pełnienia roli kompetentnego, asertywnego, uporządkowanego punktu centrali komunikacji w lecznicy weterynaryjnej: od pierwszego kontaktu z klientem, przez obsługę wizyty i współpracę z zespołem, po rozwiązywanie trudnych sytuacji, sprzedaż usług i dbanie o własną odporność psychiczną.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozumienie roli recepcji i wizerunku przychodni	wymienia min. 3 obszary odpowiedzialności recepcji, wskazuje elementy, które wpływają na pierwsze wrażenie (powitanie, ton, wygląd, porządek), odróżnia zachowania profesjonalne od nieprofesjonalnych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik stosuje zasady dress code, mowy ciała i tonu głosu spójne z wartościami przychodni Uczestnik organizuje przestrzeń recepcji i proste procedury tak, aby ograniczyć chaos i dezorientację klienta.	demonstruje prawidłowe powitanie klienta, utrzymuje kontakt wzrokowy, otwartą postawę, proponuje logiczne ułożenie materiałów, oznaczeń, kolejki, opisuje ścieżkę klienta „od drzwi do gabinetu”, wymienia kluczowe elementy procedur: rejestracja, triaż, płatność, przekazanie informacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik prowadzi rozmowę telefoniczną wg standardu lecznicy	przedstawia się imieniem, nazwą placówki, proponuje pomoc, zbiera podstawowe dane (dane klienta, pacjenta, powód kontaktu), stosuje jasny język, podsumowuje ustalenia.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik redaguje poprawne, jasne i uprzejme wiadomości mailowe.	stosuje temat, zwrot grzecznościowy, zwięzłą treść, odpowiada zgodnie ze standardem czasu reakcji, unika skrótów, ocen i niejasnych komunikatów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik prowadzi klienta przez proces wizyty, dbając o jego komfort.	udziela jasnych informacji, gdzie usiąść, co dalej, informuje o czasie oczekiwania i opóźnieniach, koordynuje płatność i zakończenie wizyty	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik formułuje komunikaty asertywne, zamiast agresywnych lub uległych.	stosuje komunikaty „JA”, potrafi odmówić (np. wcześniejszego terminu, kredytu) z zachowaniem szacunku, parafrazuje wypowiedzi klienta i dopytuje dla zrozumienia.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozpoznaje typowe trudne postawy i dobiera adekwatne reakcje.	identyfikuje co najmniej 3 typy zachowań (agresywny, roszczeniowy, manipulujący, załęczony), stosuje techniki deeskalacji (spokojny ton, granice, propozycja rozwiązania), potrafi przeprosić za sytuację bez obwiniania siebie/zespołu za wszystko.	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 recepcji i wizerunek przychodni

- Rola recepcji jako wizytówki przychodni i centrum komunikacji (rola „stacji przekąnikowej” między klientem a weterynarzem)
- Znaczenie doświadczenia klienta (CX – client experience) i pierwszego wrażenia
- Postawa asertywna vs. uległa/agresywna – granice, komunikacja osobista, dress code i mowa ciała

Moduł 2: Organizacja recepcji i staging

- Standardy porządkowe i estetyka: co powinno być na poziomie wzroku klienta, jakie materiały informacyjne, ulotki, oznaczenia, przejrzystość i spójność przestrzeni.
- Przepływy recepcji: jak płynnie prowadzić klienta od wejścia do gabinetu lekarza, unikać chaosu.
- Procedury robocze: triaż czworonożnych pacjentów, przyjmowanie danych, płatności, przekazywanie dalej.

Moduł 3: Obsługa kanałów kontaktu (telefon, e-mail, osobiście)

- Rozmowa telefoniczna: zasady („5 zasad dobrej rozmowy telefonicznej”), sposób prezentacji usług, cen, planowania wizyt
- Kontakt mailowy: struktura wiadomości, czas reakcji, język formalny i przyjazny.
- Obsługa osobista „od drzwi do drzwi”: zbieranie danych, przekazywanie informacji o wizycie, płatności, dbanie o komfort klienta.

Moduł 4: Komunikacja i asertywność

- Asertywna komunikacja: formułowanie granic, techniki aktywnego słuchania, empatyczne reagowanie, komunikacja z szacunkiem
- Scenariusze trudnych klientów: jak rozpoznawać typy postaw (manipulacyjny, agresywny, uległy), jak reagować asertywnie, jak przeproszać i załagodzić konflikt
- Przekazywanie racji lekarzowi – ale też informacji klientowi – skuteczne przekazy, transparentność, minimalizacja niedomówień.

Moduł 5: Sprzedaż usług i cross-selling

- Jak proponować dodatkowe usługi (np. badania, szczepienia, profilaktykę) w sposób subtelny i empatyczny. Learning from hotel reception trainer Mistrz Recepcji – techniki sprzedaży dodatków poprzez budowanie relacji
- Przekazywanie wartości usług oraz budowanie zaufania klienta.

Moduł 6: Współpraca z zespołem i feedback

- Zasady skutecznej komunikacji wewnętrznej w zespole – przekazywanie informacji medycznych, zmian w planie dnia, opóźnień.
- Informacja zwrotna (feedback): konstruktywne komunikaty w relacjach z personelem medycznym i innymi recepcjonistami – jak dawać i przyjmować feedback, zwiększając efektywność pracy i budując kulturę współpracy

Moduł 7: Emocje, stres i autoprezentacja

- Rozpoznawanie emocji – własnych i klientów, nauka technik radzenia sobie ze stresem w codziennej pracy, aby unikać wypalenia.
- Asertywność w sytuacjach intensywnych – reakcja na krytykę, spokój w konfliktach, bycie sobą i reprezentowanie zespołu z szacunkiem

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Rola recepcji, wizerunek, pierwsze wrażenie	Marzena Owczarek	23-05-2026	10:00	11:30	01:30
2 z 15 przerwa	Marzena Owczarek	23-05-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 15 Organizacja recepcji i staging; ścieżka klienta, procedury	Marzena Owczarek	23-05-2026	11:45	13:15	01:30
4 z 15 Przerwa	Marzena Owczarek	23-05-2026	13:15	13:45	00:30
5 z 15 Kanały kontaktu (telefon, mail, osobiście) – standardy	Marzena Owczarek	23-05-2026	13:45	15:15	01:30
6 z 15 przerwa	Marzena Owczarek	23-05-2026	15:15	15:30	00:15
7 z 15 Asertywna komunikacja – ćwiczenia	Marzena Owczarek	23-05-2026	15:30	17:00	01:30
8 z 15 Trudne sytuacje, reklamacje, deeskalacja	Marzena Owczarek	24-05-2026	10:00	11:30	01:30
9 z 15 przerwa	Marzena Owczarek	24-05-2026	11:30	11:45	00:15
10 z 15 Sprzedaż usług, cross-selling, budowanie wartości	Marzena Owczarek	24-05-2026	11:45	13:15	01:30
11 z 15 przerwa	Marzena Owczarek	24-05-2026	13:15	13:45	00:30
12 z 15 Komunikacja z zespołem, feedback	-	24-05-2026	13:45	15:15	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 15 przerwa	-	24-05-2026	15:15	15:30	00:15
14 z 15 Emocje i stres	-	24-05-2026	15:30	16:45	01:15
15 z 15 walidacja	-	24-05-2026	16:45	17:00	00:15

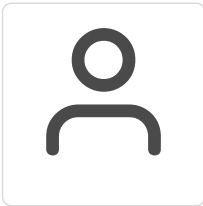
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 650,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 650,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	189,29 PLN
Koszt osobogodziny netto	189,29 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marzena Owczarek

Mgr Zarządzania Przedsiębiorstwem z ukończonymi studiami podyplomowymi – Zarządzanie Zasobami Ludzkimi, oraz licencjat z rachunkowości i finansów. Wieloletnia manager klinik weterynaryjnych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

uczestnicy otrzymają wydrukowane materiały

przerwy wliczają się w czas szkolenia

Podstawa zwolnienia z VAT:

1) art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c Ustawy z dnia 11 marca 2024 o podatku od towarów i usług - w przypadku dofinansowania w wysokości 100%

2) § 3 ust. 1 pkt. 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień - w przypadku dofinansowania w co najmniej 70%

3) W przypadku braku uzyskania dofinansowania lub uzyskania dofinansowania poniżej 70%, do ceny netto usługi należy doliczyć 23% VAT

Adres

ul. Lucjana Cyłkowskiego 12

81-504 Gdynia

woj. pomorskie

dostęp do 3 sal szkoleniowych oraz parkingu

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Miłosława Kwiatkowska

E-mail kwiatkowska.miloslawa@gmail.com

Telefon (+48) 793 290 095