



AKADEMIA
ROZWOJU
BIZNESOWEGO
KOMPAS
MAŁGORZATA
BOROWSKA

★★★★★ 4,8 / 5

5 591 ocen

Szkolenie Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta

Numer usługi 2025/12/01/8826/3183889

📍 Olsztyn / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 10.01.2026 do 10.01.2026

1 125,00 PLN brutto

1 125,00 PLN netto

140,63 PLN brutto/h

140,63 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie "Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta" skierowane jest do:

1. Rejestratorki stomatologiczne

- Osoby odpowiedzialne za kontakt z pacjentem przed wizytą, umawianie terminów, obsługę telefoniczną i przyjęcie pacjenta.
- Potrzebują umiejętności radzenia sobie z emocjami pacjenta, efektywnej komunikacji i empatii.

2. Lekarze stomatolodzy

- Osoby prowadzące zabiegi i konsultacje, które wymagają precyzyjnej komunikacji i umiejętności zarządzania własnymi emocjami w stresujących sytuacjach.
- Szkolenie wspiera kontrolę emocji, budowanie zaufania pacjenta i sprzedaż usług dodatkowych (np. profilaktyki, zabiegów estetycznych).

3. Higienistki stomatologiczne

- Osoby wykonujące zabiegi higieniczne i profilaktyczne, wymagające empatii, wycucia emocji pacjenta i umiejętności radzenia sobie z lękiem lub niepokojem pacjenta.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

16

Data zakończenia rekrutacji

09-01-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie "Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta" przygotowuje uczestnika do rozwoju kompetencji emocjonalnych personelu stomatologicznego, tak aby obsługa pacjenta była nie tylko profesjonalna, ale również empatyczna i skuteczna oraz rozpoznawania i kontrolowania własnych emocji i emocji pacjentów, budując trwałe relacje oparte na zaufaniu i wysokiej jakości obsługi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
pozyskuje wiedzę na temat inteligencji emocjonalnej i jej roli w sprzedaży	wyjaśnia cztery obszary inteligencji emocjonalnej	Test teoretyczny
	opisuje jak wpływają cztery obszary inteligencji emocjonalnej na wyniki sprzedaży	Test teoretyczny
stosuje techniki zwiększania samokontroli emocjonalnej w sytuacjach sprzedażowych	identyfikuje swoje emocje i reakcje w trakcie procesu sprzedaży	Test teoretyczny
	stosuje narzędzia i strategie poprawy samokontroli	Test teoretyczny
skutecznie zarządza własnymi emocjami oraz klientów	rozpoznaje emocje w różnych sytuacjach sprzedażowych	Test teoretyczny
	stosuje techniki uważności i etykietowania emocji	Test teoretyczny
	umiejętnie zarządza emocjami w sytuacjach stresowych i trudnych rozmowach sprzedażowych	Test teoretyczny
buduje pewność siebie w podejmowaniu decyzji sprzedażowych	wymienia elementy składające się na pewność siebie w procesie decyzyjnym	Test teoretyczny
	opisuje swoje mocne oraz słabe strony	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
pozyskuje wiedzę na temat rozwoju kompetencji komunikacyjnych i empatii	opisuje skuteczne techniki komunikowania się z klientami	Test teoretyczny
	stosuje techniki empatycznej komunikacji rozumiejąc potrzeby klientów	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 "Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta" przygotowuje uczestnika do rozwoju kompetencji emocjonalnych personelu stomatologicznego, tak aby obsługa pacjenta była nie tylko profesjonalna, ale również empatyczna i skuteczna oraz do rozpoznawania i kontrolowania własnych emocji i emocji pacjentów, budując trwałe relacje oparte na zaufaniu i wysokiej jakości obsługi.

Szkolenie "Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta" skierowane jest do:

1. Rejestratorki stomatologiczne

- Osoby odpowiedzialne za kontakt z pacjentem przed wizytą, umawianie terminów, obsługę telefoniczną i przyjęcie pacjenta.
- Potrzebują umiejętności radzenia sobie z emocjami pacjenta, efektywnej komunikacji i empatii.

2. Lekarze stomatolodzy

- Osoby prowadzące zabiegi i konsultacje, które wymagają precyzyjnej komunikacji i umiejętności zarządzania własnymi emocjami w stresujących sytuacjach.
- Szkolenie wspiera kontrolę emocji, budowanie zaufania pacjenta i sprzedaż usług dodatkowych (np. profilaktyki, zabiegów estetycznych).

3. Higienistki stomatologiczne

- Osoby wykonujące zabiegi higieniczne i profilaktyczne, wymagające empatii, wyczucia emocji pacjenta i umiejętności radzenia sobie z lękiem lub niepokojem pacjenta.

Szkolenie będzie się składało z części teoretycznej i części praktycznej z wykorzystaniem następujących metod aktywizacyjnych uczestników:

- mini wykład
- ćwiczenia indywidualne
- case study
- burza mózgów
- praca w grupach

Ramowy program usługi:

1. Jesteś najlepszym z najlepszych?

- Wprowadzenie do inteligencji emocjonalnej i jej znaczenia w pracy stomatologicznej
- Cztery obszary inteligencji emocjonalnej w praktyce rejestratorki, lekarza i higienistki
- Jak z dobrego profesjonalisty stać się wybitnym w obsłudze pacjenta i sprzedaży usług

Przykłady dla ról:

- Rejestratorka: budowanie pozytywnego pierwszego wrażenia, zarządzanie telefonicznymi i osobistymi kontaktami
- Lekarz: kontrola emocji w stresujących sytuacjach klinicznych, wpływ emocji na komunikację z pacjentem
- Higienistka: empatyczne prowadzenie zabiegów, wyczuwanie emocji pacjenta

2. Narzędzia i strategie poprawy samokontroli

- Samokontrola emocjonalna – czym jest i jak ją rozwijać
- Typowe porywy emocjonalne w pracy stomatologicznej
- Ćwiczenia zwiększające przewidywalność reakcji w sytuacjach trudnych

Praktyczne zastosowanie:

- Rejestratorka: reagowanie spokojnie na niezadowolonych pacjentów
- Lekarz: unikanie przenoszenia stresu na pacjenta podczas procedur
- Higienistka: utrzymanie spokoju podczas trudnych zabiegów

3. Inteligencja emocjonalna w praktyce

- Etykietowanie własnych emocji
- Audyt emocjonalny w codziennej pracy
- Techniki „hamowania” negatywnych reakcji
- Uważność na pacjenta i jego potrzeby
- Rozpoznawanie wyzwalaczy stresu
- Tworzenie planu działania w sytuacjach emocjonalnie wymagających

4. Wiara w swoje umiejętności

- Rozwój pewności siebie w pracy stomatologicznej
- Obserwacja pacjentów i sytuacji jako źródło przewagi
- Szybkie i świadome podejmowanie decyzji
- Wykorzystanie intuicji i poznanie własnych mocnych stron
- Kreatywność w rozwiązywaniu trudnych sytuacji sprzedażowych lub klinicznych

5. Strategia komunikacji i empatii

- Kompetencje komunikacyjne w pracy stomatologicznej
- Zrozumienie potrzeb pacjenta i współpracowników
- Zgłębianie wiedzy o pacjencie bez naruszania komfortu
- Potwierdzanie zrozumienia, unikanie nieporozumień
- Przygotowanie do trudnych rozmów
- Budowanie trwałej relacji opierającej się na empatii i profesjonalizmie

Przykłady dla ról:

- Rejestratorka: profesjonalna i empatyczna komunikacja przy umawianiu wizyt
- Lekarz: przekazywanie diagnozy i planu leczenia w sposób zrozumiały i spokojny
- Higienistka: wsparcie pacjenta podczas zabiegów, wyczuwanie lęku i napięcia

6. Test wiedzy - walidacja

Walidacja usługi odbędzie się 10 stycznia 2026 roku w godz. 15:15 - 15:30 i będzie polegała na przeprowadzeniu pisemnego testu teoretycznego jednokrotnego wyboru (ABC). Test został opracowany przez trenera prowadzącego we współpracy z walidatorem, w oparciu o zamierzone efekty usługi. Testy (w formie papierowej) zostaną rozdane uczestnikom przez trenera prowadzącego usługę.

Wyniki testu będą oceniane przez walidatora zgodnie z kluczem odpowiedzi przygotowanym przez trenera prowadzącego usługę po zakończonej usłudze rozwojowej.

Zostanie zachowana rozdzielność pomiędzy szkoleniem a walidacją usługi.

Informacje dodatkowe:

- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Szkolenie trwa 8 godzin dydaktycznych.
- Przerwy nie wliczają się do czasu trwania usługi.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 1. Jesteś najlepszym z najlepszych? 2. Narzędzia i strategie poprawy samokontroli	Małgorzata Bukowska-Selwon	10-01-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 6 3. Inteligencja emocjonalna w praktyce	Małgorzata Bukowska-Selwon	10-01-2026	10:30	12:00	01:30
3 z 6 Przerwa	Małgorzata Bukowska-Selwon	10-01-2026	12:00	12:30	00:30
4 z 6 4. Wiara w swoje umiejętności	Małgorzata Bukowska-Selwon	10-01-2026	12:30	14:00	01:30
5 z 6 5. Strategia komunikacji i empatii	Małgorzata Bukowska-Selwon	10-01-2026	14:00	15:15	01:15
6 z 6 Test wiedzy - walidacja	-	10-01-2026	15:15	15:30	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 125,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 125,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	140,63 PLN
Koszt osobogodziny netto	140,63 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Małgorzata Bukowska-Selwon

Specjalista z zakresu szkoleń komunikacji społecznej dla biznesu, sprzedaży i marketingu oraz wprowadzania nowych technologii w firmie. Trener specjalizujący się w:

1. Realizacji szkoleń z zakresu budowania różnorodnych relacji biznesowych opartych na biznesie B2B oraz biznesie opartym na wewnętrznej strukturze organizacji i przedsiębiorczości oraz w obszarach transformacji cyfrowej organizacji i wynikającego z tego procesu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej.
 2. Specjalizacja w budowaniu wewnętrznych motywatorów sprzedawcy jako źródło potencjału niezbędne w procesie sprzedaży.
 3. Dokonywaniu audytu szkoleniowego, które są bazą do procesu ciągłego rozwoju.
 4. Szkoleniach z zakresu komunikacji wewnętrznej jako niezbędnego elementu dla rozwoju organizacji.
 5. Szkolenia z zakresu obsługi klienta w punktach handlowych.
 6. Szkolenia z zakresu zarządzania zespołami rozproszonymi, zarządzania produktem, usługą.
- Trener posiada doświadczenie w szkoleniach o podobnej tematyce - zrealizowanych ponad 120h szkoleniowych w ciągu ostatnich 2 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla uczestników usługi:

- scenariusz szkolenia,
- materiały szkoleniowe (notes, długopis)
- skrypt podsumowujący wiedzę zdobytą na szkoleniu

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy i przypisanego ID wsparcia oraz spełnienie wszystkich warunków uczestnictwa w projekcie określonych przez Operatora.

Informacje dodatkowe

- Po szkoleniu uczestnik otrzyma zaświadczenie. Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć w formie testu.
- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Szkolenie trwa 8 godzin dydaktycznych.
- Przerwy nie wliczają się do czasu trwania usługi.

Adres

al. Aleja Warszawska 39

10-081 Olsztyn

woj. warmińsko-mazurskie

Best Western Plus Hotel Olsztyn Old Town

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Sandra Kasprowicz

E-mail biuro@akademiakompas.pl

Telefon (+48) 535 296 584