



Analiza rynku i identyfikacja potrzeb klientów w usługach zdrowotnych - szkolenie indywidualne

Numer usługi 2026/03/23/156609/3428900

5 000,00 PLN brutto
 5 000,00 PLN netto
 250,00 PLN brutto/h
 250,00 PLN netto/h
 187,50 PLN cena rynkowa ⓘ

IT ENGINEERING &
 CONSULTING
 SPÓŁKA Z
 OGRANICZONĄ
 ODPOWIEDZIALNOŚĆ
 CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

1 380 ocen

📍 Olsztyn / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 10.04.2026 do 20.04.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Marketing

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób prowadzących działalność lub pracujących w sektorze usług zdrowotnych oraz specjalistycznych, które chcą rozwijać kompetencje w zakresie **analizy rynku, badania potrzeb klientów oraz projektowania działań marketingowych opartych na danych**.

Uczestnikami szkolenia mogą być w szczególności:

- ✓ właściciele i menedżerowie placówek/gabinetów zdrowotnych
- ✓ specjaliści świadczący usługi zdrowotne (np. terapeuci, fizjoterapeuci, dietetycy, kosmetolodzy, lekarze)
- ✓ osoby odpowiedzialne za marketing i komunikację w podmiotach medycznych
- ✓ pracownicy rejestracji i obsługi klienta/pacjenta
- ✓ osoby planujące rozwój oferty usługowej
- ✓ przedsiębiorcy rozwijający działalność lokalną lub online

Szkolenie ma charakter uniwersalny i jest odpowiednie zarówno dla osób zarządzających, jak i specjalistów chcących lepiej rozumieć potrzeby swoich klientów/pacjentów.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

1

Data zakończenia rekrutacji

05-04-2026

Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
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

Szkolenie przygotowuje uczestników do samodzielnego przeprowadzania analizy rynku oraz identyfikacji potrzeb klientów w obszarze usług zdrowotnych, z uwzględnieniem specyfiki rynku lokalnego i online, zachowań odbiorców oraz działań konkurencji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posługuje się wiedzą z zakresu analizy rynku oraz identyfikacji potrzeb klientów w obszarze usług zdrowotnych	opisuje znaczenie strategii marketingowej w usługach zdrowotnych i specjalistycznych	Test teoretyczny
	omawia specyfikę rynku usług zdrowotnych w ujęciu lokalnym oraz online	Test teoretyczny
	charakteryzuje trendy rynkowe oraz zmiany zachowań klientów/pacjentów	Test teoretyczny
	omawia zasady analizy konkurencji, w tym ofertę, komunikację i pozycjonowanie	Test teoretyczny
	definiuje różnice między potrzebami deklarowanymi a rzeczywistymi	Test teoretyczny
	opisuje metody pozyskiwania danych o klientach	Test teoretyczny
	omawia zasady segmentacji klientów	Test teoretyczny
	charakteryzuje motywacje, bariery oraz kryteria wyboru usług	Test teoretyczny
	omawia etapy ścieżki decyzji klienta (Customer Journey)	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>wykorzystuje metody analizy rynku oraz identyfikacji potrzeb klientów w obszarze usług zdrowotnych</p>	<p>wykorzystuje metody analizy rynku do oceny własnego otoczenia biznesowego</p>	<p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>
	<p>analizuje działania konkurencji i interpretuje ich strategie rynkowe</p>	<p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>
	<p>identyfikuje potrzeby klientów/pacjentów na podstawie danych i obserwacji</p>	<p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>
	<p>wykorzystuje narzędzia badawcze (np. ankiety, wywiady) do pozyskiwania informacji</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
	<p>planuje proces zbierania danych o klientach</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
	<p>definiuje grupy docelowe i segmenty klientów</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
	<p>analizuje motywacje i bariery zakupowe klientów</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
	<p>opracowuje mapę ścieżki decyzji klienta (Customer Journey)</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
	<p>formułuje wnioski wynikające z analizy rynku i potrzeb odbiorców</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
<p>wykorzystuje wyniki analizy do projektowania działań marketingowych</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>	

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
buduje relacje wewnętrzne i zewnętrzne	wykazuje świadomość znaczenia analizy rynku w podejmowaniu decyzji biznesowych	Obserwacja w warunkach symulowanych
	podejmuje bardziej świadome i strategiczne decyzje marketingowe	Obserwacja w warunkach symulowanych
	interpretuje zachowania klientów z uwzględnieniem ich potrzeb i motywacji	Obserwacja w warunkach symulowanych
	wykazuje postawę analityczną i nastawioną na pracę z danymi	Obserwacja w warunkach symulowanych
	wykazuje gotowość do optymalizacji działań marketingowych	Obserwacja w warunkach symulowanych
	buduje profesjonalne podejście do planowania strategii rynkowej	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

Szkolenie ma na celu rozwój praktycznych i strategicznych kompetencji uczestników w zakresie nowoczesnego marketingu oraz świadomego budowania działań promocyjnych. Program został zaprojektowany w sposób umożliwiający połączenie wiedzy teoretycznej z zastosowaniem jej w realnych sytuacjach biznesowych.

W trakcie szkolenia uczestnicy poznają kluczowe mechanizmy wpływające na skuteczność działań marketingowych, zasady projektowania komunikacji dopasowanej do grupy docelowej oraz metody budowania spójnego i atrakcyjnego przekazu marki. Omawiane zagadnienia obejmują m.in. analizę potrzeb klientów, tworzenie strategii marketingowej, projektowanie oferty oraz optymalizację działań promocyjnych.

Usługa ma charakter warsztatowy – uczestnicy pracują na przykładach, analizach case study oraz ćwiczeniach praktycznych, co umożliwia bezpośrednie przełożenie zdobytej wiedzy na własną działalność zawodową. Szkolenie sprzyja uporządkowaniu dotychczasowych działań marketingowych, identyfikacji obszarów wymagających optymalizacji oraz budowaniu bardziej świadomej i efektywnej komunikacji.

Teoria: 8h, 30 min,

Praktyka 8h 30 min

Moduł 1. Rola strategii marketingowej w usługach specjalistycznych (teoria- 2h)

- Znaczenie strategii marketingowej w branżach eksperckich
- Specyfika marketingu usług zdrowotnych
- Zaufanie, wiarygodność, eksperckość
- Najczęstsze błędy strategiczne

Moduł 2. Charakterystyka rynku usług zdrowotnych (teoria - 2h)

- Rynek lokalny vs rynek online
- Zachowania klientów/pacjentów
- Zmiany rynkowe i nowe modele korzystania z usług
- Wpływ cyfryzacji

Moduł 3. Analiza trendów i zachowań klientów (teoria - 1h, praktyka 1h)

- Trendy konsumenckie w obszarze zdrowia
- Zmiany oczekiwań klientów
- Czynniki wpływające na decyzje
- Analiza przykładów rynkowych

Moduł 4. Analiza konkurencji (praktyka - 2h)

- Identyfikacja konkurencji bezpośredniej i pośredniej
- Analiza oferty i komunikacji
- Kanały dotarcia i strategie cenowe
- Pozycjonowanie marek

Ćwiczenie: analiza konkurencji uczestnika

Moduł 5. Potrzeby deklarowane vs rzeczywiste (teoria - 1h, 30 min)

- Problem vs potrzeba
- Mechanizmy psychologiczne
- Jak klienci formułują oczekiwania
- Błędy interpretacyjne

Moduł 6. Metody pozyskiwania danych o klientach (praktyka - 2h)

- Wywiady i rozmowy z klientami
- Ankiety i badania jakościowe
- Analiza zapytań (Google / social media)
- Obserwacja zachowań cyfrowych

Ćwiczenie: projekt mini badania

Moduł 7. Segmentacja klientów (teoria - 1h, praktyka - 1h)

- Kryteria segmentacji
- Profile klientów/pacjentów

- Segmentacja behawioralna i psychograficzna
- Dopasowanie komunikacji

Moduł 8. Motywacje i bariery klientów (teoria - 1h, praktyka - 1h)

- Mechanizmy decyzji zakupowych
- Lęk, zaufanie, cena, rekomendacje
- Kryteria wyboru usług
- Psychologia klienta usług zdrowotnych

Moduł 9. Customer Journey (praktyka - 1h, 30min)

- Etapy ścieżki decyzji
- Punkty styku z marką
- Bariery i momenty krytyczne
- Projektowanie doświadczenia klienta

Ćwiczenie: mapa ścieżki klienta

Moduł 10. Wnioski badawcze i zastosowanie (praktyka - 1h)

- Interpretacja danych
- Przekładanie analizy na ofertę
- Optymalizacja komunikacji
- Wnioski strategiczne

Walidacja (15min)

Walidacja umiejętności praktycznych odbywa się w trakcie zajęć z zastosowaniem metody Obserwacja w warunkach symulowanych prowadzoną przez walidatora usługi, nie ingerując w część edukacyjną usługi rozwojowej. Proces ten pozwala na bieżącą ocenę kompetencji uczestników nabywanych podczas szkolenia. Ostateczne potwierdzenie zdobytych kompetencji następuje po części edukacyjnej, poprzez napisanie przez uczestnika testu wiedzy, w którym uwzględniane są wyniki zarówno obserwacji praktycznej, jak i testu teoretycznego.

Szkolenie realizowane jest w formie warsztatowej, z wykorzystaniem prezentacji multimedialnych, ćwiczeń praktycznych oraz analizy przykładów. Zajęcia są indywidualne.

Uczestnicy mają zapewniony dostęp do materiałów szkoleniowych w formie prezentacji lub materiałów dydaktycznych przekazywanych w trakcie szkolenia lub po jego zakończeniu.

Szkolenie odbywa się w sali szkoleniowej wyposażonej w niezbędną infrastrukturę dydaktyczną, w szczególności:

- stanowiska dla uczestników,
- sprzęt multimedialny (projektor/monitor, komputer),
- dostęp do internetu.

Uczestnicy powinni posiadać podstawowe umiejętności obsługi komputera oraz urządzenie umożliwiające udział w ćwiczeniach praktycznych (np. laptop lub smartfon z dostępem do internetu), jeśli jest to wymagane do realizacji programu szkolenia.

Dla lepszego przyswojenia programu szkoleń Uczestnicy otrzymają materiały dydaktyczne.

Usługa prowadzona jest w formie wykładu, zajęć praktycznych oraz dyskusji otwartej z uczestnikami szkolenia.

Dodatkowe warunki przystąpienia do szkolenia - podstawowa znajomość obsługi komputera.

Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych (45 min). Przerwy zostały wliczone do godzin usługi rozwojowej.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 13 Moduł 1. Rola strategii marketingowej w usługach specjalistycznych	Joanna Rudziewicz	10-04-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 13 Moduł 2. Charakterystyka rynku usług zdrowotnych	Joanna Rudziewicz	10-04-2026	10:30	12:00	01:30
3 z 13 Moduł 3. Analiza trendów i zachowań klientów	Joanna Rudziewicz	10-04-2026	12:00	12:30	00:30
4 z 13 przerwa	Joanna Rudziewicz	10-04-2026	12:30	14:00	01:30
5 z 13 Moduł 4. Analiza konkurencji	Joanna Rudziewicz	10-04-2026	14:00	15:30	01:30
6 z 13 Moduł 5. Potrzeby deklarowane vs rzeczywiste	Joanna Rudziewicz	10-04-2026	15:30	16:45	01:15
7 z 13 Moduł 6. Metody pozyskiwania danych o klientach	Joanna Rudziewicz	20-04-2026	12:00	13:30	01:30
8 z 13 Moduł 7. Segmentacja klientów	Joanna Rudziewicz	20-04-2026	13:30	15:00	01:30
9 z 13 przerwa	Joanna Rudziewicz	20-04-2026	15:00	15:30	00:30
10 z 13 Moduł 8. Motywacje i bariery klientów	Joanna Rudziewicz	20-04-2026	15:30	17:00	01:30
11 z 13 Moduł 9. Customer Journey	Joanna Rudziewicz	20-04-2026	17:00	18:15	01:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 13 Moduł 10. Wnioski badawcze i zastosowanie	Joanna Rudziewicz	20-04-2026	18:15	19:00	00:45
13 z 13 walidacja	-	20-04-2026	19:00	19:15	00:15

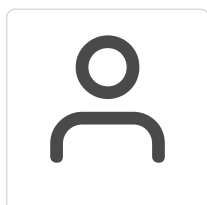
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 000,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	250,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	250,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Joanna Rudziewicz

specjalistka ds. marketingu, strategii komunikacji oraz produkcji treści wizualnych. Od wielu lat aktywnie związana z branżą marketingową, gdzie zdobywała doświadczenie zarówno w pracy agencyjnej, jak i po stronie marek.

W ostatnich latach systematycznie podnosiła swoje kompetencje w obszarach nowoczesnego marketingu, w szczególności w zakresie strategii komunikacji cyfrowej, analityki marketingowej, budowania lejków sprzedażowych, content marketingu oraz projektowania komunikacji wizualnej. Rozwijała umiejętności związane z marketingiem efektywnościowym, e-commerce oraz tworzeniem spójnych strategii obecności marek w kanałach online.

Posiada praktyczne doświadczenie w realizacji kampanii marketingowych, zarządzaniu projektami, SEO, social media oraz produkcji materiałów foto i video dla firm i marek osobistych.

Obecnie prowadzi własną agencję marketingową Eleo Media, w ramach której realizuje strategie marketingowe B2B, działania wizerunkowe oraz projekty contentowe. Równolegle prowadzi

szkolenia i warsztaty z zakresu marketingu, komunikacji marki oraz budowania skutecznych działań promocyjnych.

Specjalizuje się w łączeniu podejścia strategicznego z praktyką rynkową.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały w postaci prezentacji i skryptu zostaną udostępnione uczestnikom podczas usługi oraz po jej realizacji.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem skorzystania z usługi jest bezpośredni zapis na usługę za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych oraz

wypełnienie ankiety oceniającej usługę rozwojową.

Informacje dodatkowe

Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%. Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

Adres

ul. Seweryna Pieniężnego 18B/205

10-006 Olsztyn

woj. warmińsko-mazurskie

Kontakt



Marta Skraba

E-mail szkolenia@it-ec.pl

Telefon (+89) 451 055 967