



Recepcja w lecznicy weterynaryjnej – warsztaty z obsługi klienta

Numer usługi 2026/04/09/131179/3475749

1 599,00 PLN brutto
1 300,00 PLN netto
228,43 PLN brutto/h
185,71 PLN netto/h
200,00 PLN cena rynkowa ⓘ

NOVATIKA ANNA
DOMINIAK

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 13.06.2026 do 13.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Ekologia i rolnictwo / Weterynaria
Grupa docelowa usługi	<ul style="list-style-type: none">Osoby zatrudnione na stanowiskach recepcyjnych w lecznicach i klinikach weterynaryjnych,Właściciele i menedżerowie lecznic weterynaryjnych wykonujący zadania związane z obsługą klienta.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	01-06-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	7
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem usługi rozwojowej jest przygotowanie uczestników do pracy na stanowisku recepcji poprzez podniesienie kompetencji w zakresie profesjonalnej obsługi klienta w lecznicy weterynaryjnej, w szczególności w obszarze komunikacji, organizacji pracy recepcji oraz reagowania w sytuacjach trudnych i obciążających emocjonalnie.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna i rozumie rolę recepcji i wizerunku przychodni	wymienia min. 3 obszary odpowiedzialności recepcji, wskazuje elementy, które wpływają na pierwsze wrażenie klienta (powitanie, ton, wygląd, porządek), odróżnia zachowania profesjonalne od nieprofesjonalnych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	stosuje podstawowe techniki asertywnej komunikacji,	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik zna podstawowe zasady profesjonalnej obsługi klienta w kontakcie bezpośrednim, w lecznicy weterynaryjnej	stosuje zasady dress code, mowy ciała i tonu głosu spójne z wartościami lecznicy weterynaryjnej	Wywiad swobodny
		Debata swobodna
	stosuje procedurę obsługi klienta Check IN, Stosuje procedurę Obsługi klienta Check Out	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik zna standardy komunikacji telefonicznej	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
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik zna zasady postępowania w sytuacjach trudnych w kontakcie z klientem.	identyfikuje zachowania klientów w emocjach stosuje techniki deeskalacji (spokojny ton, granice, propozycja rozwiązania), dąży do rozwiązania sytuacji w sposób spokojny potrafi przeprosić za sytuację

Cel biznesowy

Szkolenie ma na celu podniesienie jakości obsługi klienta poprzez wdrożenie sprawdzonego modelu komunikacji i procedur Check IN i Check OUT, co w dłuższej perspektywie przekłada się na poprawę wyników organizacji: większe zaangażowanie pracowników, niższy poziom rotacji, mniejsze ryzyko wypalenia zawodowego oraz wyższy poziom satysfakcji klientów.

Efekt usługi

Usługa szkoleniowa skutkuje poprawą obsługi klienta lecznicy weterynaryjnej, poprzez poprawę komunikacji z klientem, co przekłada się na zwiększenie efektywności pracy, lepszą organizację zadań. Dzięki wdrożeniu procedur Check IN i Check OUT jakość kontaktu z klientem wzrasta, co bezpośrednio wpływa na poziom zadowolenia klientów i reputację firmy.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Metodą potwierdzającą osiągnięcie efektu usługi będzie praktyczna weryfikacja zdobytych umiejętności i wiedzy uczestników poprzez: obserwację zachowań i postaw uczestników podczas ćwiczeń praktycznych, scenek i symulacji – pozwala ocenić, czy uczestnik potrafi zastosować techniki komunikacji, rozwiązywania konfliktów oraz procedury Check In i Check Out. Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie mający na celu sprawdzenie poziomu wiedzy na temat obsługi klienta, ankietę ewaluacyjną po szkoleniu z pytaniami dotyczącymi poziomu przydatności treści i gotowości do zastosowania ich w miejscu pracy.

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Czas trwania: 1 dzień – 7 godzin dydaktycznych

Godziny realizacji: 9:00–16:00

1. Rola recepcji w lecznicy weterynaryjnej

- Pojęcie doświadczenia klienta
- Znaczenie pierwszego kontaktu z klientem
- Zadania i odpowiedzialność personelu recepcji
- Postawa i asertywność w pracy recepcyjnej

2. Komunikacja z klientem

- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Zasady budowania pierwszego wrażenia
- Profesjonalny wizerunek pracownika recepcji

3. Obsługa klienta przez telefon

- Zasady skutecznej rozmowy telefonicznej
- Przekazywanie informacji o usługach i cenach
- Umawianie wizyt

4. Proces rejestracji klienta

- Obsługa klienta na kolejnych etapach wizyty
- Przekazywanie informacji i rozliczenie wizyty
- Podstawowe standardy komunikacji mailowej

5. Sytuacje trudne w pracy recepcji

- Rodzaje sytuacji trudnych w kontakcie z klientem
- Podstawowe techniki reagowania na emocje klientów
- Postępowanie w sytuacjach konfliktowych

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

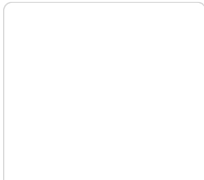
Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 599,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 300,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	228,43 PLN
Koszt osobogodziny netto	185,71 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1
Aneta Wójcik

Psycholog, menedżerka z 12-letnim doświadczeniem w zarządzaniu zespołami marketingu i sprzedaży. Specjalistka w zakresie komunikacji, liderstwa i budowania zaangażowania.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają wydrukowane materiały.

przerwy wliczają się w czas szkolenia.

Cena nie zawiera przerw kawowych i obiadu

Możliwe jest zwolnienie z VAT . 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%

Adres

Kraków 35

Kraków

woj. małopolskie

Sala szkoleniowa w kompleksie hotelowym, dostęp parkingu

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- winda

Kontakt



ANNA DOMINIAK

E-mail annadominiakvet@gmail.com

Telefon (+48) 696 404 936