



PROFESJONALNA OBSŁUGA PACJENTA - Grupa IX

Numer usługi 2026/04/16/48995/3492392

6 765,00 PLN brutto
5 500,00 PLN netto
281,88 PLN brutto/h
229,17 PLN netto/h
166,67 PLN cena rynkowa ⓘ

SOFIA EuroInvest
Magdalena
Nowacka

★★★★★ 4,9 / 5

579 ocen

📍 Lublin
🏢 Usługa szkoleniowa
📄 stacjonarna
🕒 24:00 h
📅 09.05.2026 do 10.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Grupa docelowa usługi	Lekarze POZ, lekarze specjaliści, rezydenci, farmaceuci, pomocfarmaceutyczna, personel techniczny aptek.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	25
Data zakończenia rekrutacji	08-05-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	24
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

Zwiększenie profesjonalizmu w kontakcie z Pacjentem poprzez:

- Wywołanie w sobie stanu pozytywnej motywacji i zaangażowania do intensywnej pracy w warunkach konkurencji,
- Uświadomienie roli mechanizmów psychologicznych wykorzystywanych w komunikacji z Pacjentem i nauczeniezasadskutecznego porozumiewania się,
- Usystematyzowanie i podkreślenie kluczowych czynników decydujących o sukcesie w budowaniu relacji z Pacjentami,
- Rozwijanie umiejętności radzenia sobie z trudnym Pacjentem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Empatia i pozytywna motywacja w kontaktach z pacjentami	Opracowanie ścieżki ustalania granic	Test teoretyczny
Poprawa komunikacji	Opracowanie zasad komunikacji	Test teoretyczny

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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

BUDOWANIE TRWAŁYCH RELACJI Z PACJENTAMI.

Czynniki wpływające na budowanie trwałych relacji z Pacjentami.

Otwarcie, pierwsze wrażenie, zdobywanie zaufania.

Czego można dowiedzieć się od Pacjentów, motywy zachowań (emocjonalne i racjonalne decyzje Pacjentów).

Kształtowanie umiejętności prezentowania korzyści adekwatnie do potrzeb Pacjenta.

Potrzeby różnych typów Pacjentów (potrzeby merytoryczne, psychologiczne) – jak się do nich odnosić.

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA Z PACJENTEM.

Identyfikacja barier występujących w komunikacji międzyludzkiej i sposoby ich eliminacji.

Trening umiejętności aktywnego słuchania.

Komunikacja niewerbalna: znaczenie postawy, gestów, mimiki, tonu głosu.

Sztuka stawiania skutecznych pytań.

Rozróżnianie informacji od interpretacji oraz zachowań od intencji.

Umiejętność dostosowania swojego stylu komunikacji do różnych typów osobowości.

RADZENIE SOBIE Z „TRUDNYM” PACJENTEM.

Typowe zastrzeżenia twoich Pacjentów - metody skuteczne w radzeniu sobie z obiekcjami.

Indywidualne strategie rozwiązywania trudnych sytuacji w relacjach z Pacjentami.

Model reagowania na emocje Pacjenta, zachowania racjonalne a zachowania emocjonalne Pacjentów.

Techniki słuchania i język pozytywów.

Rola własnego nastawienia.

Liczba godzin usługi: 24 godz. dydaktyczne

godz. teoretyczne - 7 godz. 45 min.

godz. praktyczne - 14 godz. 30 min

przerwy (obiadowe + kawowe) - 1 godz. 30 min.

walidacja - 15 min.

Szkolenie będzie miało charakter typowo warsztatowy, dzięki czemu uczestnicy będą mogli rozwijać wiedzę praktyczną i konkretnie umiejętności. Podczas treningu uczestnicy uczą się zachowań, postaw, które mogą zastosować bezpośrednio w swojej pracy natychmiast po zajęciach.

1. Tematy prezentowane są przy użyciu następujących metod:
2. Teoria – rzeczowa prezentacja trenera.

Walidacja - test teoretyczny sprawdzający zdobytą wiedzę

Walidacja przeprowadzana jest na zakończenie cyklu szkoleniowego i obejmuje test teoretyczny składający się z 11 pytań: w formacie testowej jak i pytań otwartych. Po zakończonym egzaminie, walidator weryfikuje poprawność odpowiedzi i ocenia niniejsze egzaminy na podstawie punktowej.

Dodatkową wartością jest budowanie wzajemnych relacji, wzrost poziomu akceptacji oraz zwiększanie wydajności pracy uczestników warsztatu jako zespołu, poprzez zastosowanie ćwiczeń scalających grupę.

1 godz = 45 min = godzina dydaktyczna. Przerwy zgodnie z harmonogramem - są wliczne w czas usługi rozwojowej 1h 30min

Wymagana obecność min. 80% - warunek ukończenia szkolenia.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 21

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 21 Czynniki wpływające na budowanie trwałych relacji z Pacjentami	Małgorzata Fryszkiewicz	09-05-2026	08:00	09:00	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 21 Otwarcie, pierwsze wrażenie, zdobywanie zaufania	Małgorzata Fryszkiewicz	09-05-2026	09:00	09:45	00:45
3 z 21 Czego można dowiedzieć się od Pacjentów, motywy zachowań (emocjonalne i racjonalne decyzje Pacjentów)	Małgorzata Fryszkiewicz	09-05-2026	09:45	10:30	00:45
4 z 21 przerwa kawowa	Małgorzata Fryszkiewicz	09-05-2026	10:30	10:45	00:15
5 z 21 Kształtowanie umiejętności prezentowania korzyści adekwatnie do potrzeb Pacjenta	Małgorzata Fryszkiewicz	09-05-2026	10:45	11:45	01:00
6 z 21 Potrzeby różnych typów Pacjentów (potrzeby merytoryczne, psychologiczne) – jak się do nich odnosić	Małgorzata Fryszkiewicz	09-05-2026	11:45	12:30	00:45
7 z 21 Identyfikacja barier występujących w komunikacji międzyludzkiej i sposoby ich eliminacji	Małgorzata Fryszkiewicz	09-05-2026	12:30	13:30	01:00
8 z 21 przerwa obiadowa	Małgorzata Fryszkiewicz	09-05-2026	13:30	14:00	00:30
9 z 21 Trening umiejętności aktywnego słuchania	Małgorzata Fryszkiewicz	09-05-2026	14:00	14:30	00:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 21 Komunikacja niewerbalna: znaczenie postawy, gestów, mimiki, tonu głosu	Małgorzata Fryszkiewicz	09-05-2026	14:30	18:00	03:30
11 z 21 Sztuka stawiania skutecznych pytań	Małgorzata Fryszkiewicz	10-05-2026	08:00	09:00	01:00
12 z 21 Rozróżnianie informacji od interpretacji oraz zachowań od intencji	Małgorzata Fryszkiewicz	10-05-2026	09:00	10:00	01:00
13 z 21 Umiejętność dostosowania swojego stylu komunikacji do różnych typów osobowości	Małgorzata Fryszkiewicz	10-05-2026	10:00	10:30	00:30
14 z 21 przerwa kawowa	Małgorzata Fryszkiewicz	10-05-2026	10:30	10:45	00:15
15 z 21 Typowe zastrzeżenia twoich Pacjentów metody skuteczne w radzeniu sobie z obiekccjam	Małgorzata Fryszkiewicz	10-05-2026	10:45	11:30	00:45
16 z 21 Indywidualne strategie rozwiązywania trudnych sytuacji w relacjach z Pacjentami	Małgorzata Fryszkiewicz	10-05-2026	11:30	12:00	00:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 21 Model reagowania na emocje Pacjenta, zachowania racjonalne a zachowania emocjonalne	Małgorzata Fryszkiewicz	10-05-2026	12:00	13:00	01:00
18 z 21 przerwa obiadowa	Małgorzata Fryszkiewicz	10-05-2026	13:00	13:30	00:30
19 z 21 Model reagowania na emocje Pacjenta, zachowania racjonalne a zachowania emocjonalne Pacjentów część II	Małgorzata Fryszkiewicz	10-05-2026	13:30	15:00	01:30
20 z 21 Rola własnego nastawienia	Małgorzata Fryszkiewicz	10-05-2026	15:00	15:45	00:45
21 z 21 Walidacja - test teoretyczny sprawdzający zdobytą wiedzę	-	10-05-2026	15:45	16:00	00:15

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	6 765,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	281,88 PLN
Koszt osobogodziny netto	229,17 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Małgorzata Fryszkiewicz

Współwłaściciel, trener, coach, doradca personalny Europejskiego Instytutu Psychologii i Biznesu. Akredytowany coach i superwizor Izby Coachingu, członek Izby Coachingu. Ukończyła psychologię na Wydziale Psychologii Uniwersytetu Marii Curie Skłodowskiej w Lublinie. Uzyskała dwie specjalizacje: kliniczną i społeczną. Posiada certyfikat amerykańskiej formy szkoleniowej Wilson Learning – Train the Trainer, Counsellor Salesperson. Licencjonowany Praktyk Neurolingwistycznego Programowania, uzyskała tytuł Licencjonowanego Mistrza Neurolingwistycznego Programowania. Licencjonowany Międzynarodowy Coach ICC (certyfikat - International Coaching Community). Uczyła się u najwybitniejszych trenerów biznesu na świecie, takich jak: Brian Tracy, Robert Dilts, Stephen Gilligan oraz Joseph O'Connor. Od 25 lat prowadzi szkolenia, treningi, warsztaty grupowe z zakresu skutecznych technik psychologii sprzedaży, asertywności i komunikacji interpersonalnej, autoprezentacji, radzenia sobie ze stresem, zarządzania czasem, zarządzania zasobami ludzkimi, rekrutacji i systemu ocenokresowych, Assessment/Development Center, umiejętności menadżerskich, budowania samodoskonalącej się organizacji, automotywacji i inteligencji emocjonalnej w biznesie, coachingu, kreatywności, negocjacji handlowych, umiejętności trenerskich oraz profesjonalnej prezentacji.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Autorski skrypt.

Informacje dodatkowe

Szkolenie będzie miało charakter typowo warsztatowy, dzięki czemu uczestnicy będą mogli rozwijać wiedzę praktyczną i konkretne umiejętności. Podczas treningu uczestnicy uczą się zachowań, postaw, które mogą zastosować bezpośrednio w swojej pracy w miastach zajęciach.

Tematy prezentowane są przy użyciu następujących metod:

1. Teoria – rzeczowa prezentacja trenera.
2. Walidacja - test teoretyczny sprawdzający zdobytą wiedzę

Dodatkową wartością jest budowanie wzajemnych relacji, wzrost poziomu akceptacji oraz zwiększanie wydajności pracy uczestników warsztatu jako zespołu, poprzez zastosowanie ćwiczeń scalających grupę.

1 godz = 45 min = godzina dydaktyczna. Przerwy zgodnie z harmonogramem - są wliczne w czas usługi rozwojowej 1h 30min

Wymagana obecność min. 80% - warunek ukończenia szkolenia.

Adres

ul. Konrada Wallenroda 2F
20-607 Lublin

woj. lubelskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



MAGDALENA NOWACKA

E-mail magda.nowacka@onet.com.pl

Telefon (+48) 507 129 547