



Profesjonalna rejestratorka cz. 1 - Prowadzenie rozmowy telefonicznej z pacjentem - szkolenie

Numer usługi 2026/04/29/13390/3521829

1 870,00 PLN brutto
1 870,00 PLN netto
133,57 PLN brutto/h
133,57 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

MARIUSZ OBODA
CONSULTING &
TRAINING GROUP

★★★★★ 4,6 / 5

1 036 ocen

- 📍 Warszawa
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 🕒 14:00 h
- 📅 28.11.2026 do 29.11.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	personel stomatologiczny osoby rejestrujące pacjentów na wizyty
Minimalna liczba uczestników	15
Maksymalna liczba uczestników	18
Data zakończenia rekrutacji	16-11-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do prowadzenia profesjonalnej rozmowy telefonicznej z pacjentem: ustalania jego potrzeb, uszczegóławiania pytań, udzielania odpowiedzi na pytania przy zachowaniu odpowiedniej równowagi pomiędzy pułapką diagnozowania a zasłanianiem się niewiedzą. Szkolenie przygotowuje ponadto do rozmowy o cenach, rozpoznawania i mierzenia się z obiekcjami pacjentów, kreowania profesjonalnego wizerunku gabinetu oraz aktywnego dążenia do umówienia wizyty.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Prowadzenie profesjonalnej rozmowy telefonicznej z pacjentem	uczestnik potrafi zastosować odpowiedni ton głosu, tempo, modulację oraz zachowania budujące zaufanie i poczucie bezpieczeństwa pacjenta.	Test teoretyczny
Rozpoznawanie i stosowanie właściwych postaw w kontakcie z pacjentem	uczestnik rozróżnia postawy bierną, agresywną, uległą i asertywną oraz potrafi wykorzystać postawę profesjonalną w praktyce.	Test teoretyczny
Skuteczne diagnozowanie potrzeb pacjenta i reagowanie na obiekcje	uczestnik stosuje pytania uszczegóławiające, parafrazę, prosty język i techniki odpowiadania na obiekcje, zachowując profesjonalizm.	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

Szkolenie adresowane jest do rejestratorek stomatologicznych. Mogą wziąć w nim udział również osoby zarządzające praktyką stomatologiczną, które chcą być bardziej efektywne w codziennej pracy oraz rozumieć interakcje zachodzące pomiędzy rejestratorką a pacjentem i wspomagać ten proces z pozycji menadżera. W szkoleniu można wziąć udział niezależnie od stażu pracy i doświadczenia zawodowego. Podczas szkolenia wykorzystywane są różne formy pracy – wykład, prezentacja multimedialna, ćwiczenia praktyczne w parach i 3-4 osobowych grupach, dyskusje na forum i prezentacja scenek.

Program szkolenia obejmuje następujący zakres tematyczny:

- Profesjonalne podjęcie rozmowy – komunikacja werbalna i niewerbalna.
- 4 postawy rejestratorki w kontakcie z pacjentem
- Rola i znaczenie komunikacji niewerbalnej
- Model komunikacji
- Ustalanie potrzeb pacjenta – pytania uszczegóławiające, parafraza
- Prosty język
- Diagnozowanie i zasłanianie się niewiedzą, a udzielanie informacji
- Kreowanie profesjonalnego wizerunku praktyki
- Rozmowy o cenach
- Obiekcje pacjentów

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Profesjonalne podjęcie rozmowy – komunikacja werbalna i niewerbalna Pierwsze wrażenie, ton i tempo głosu, „uśmiech w głosie”, zachowania budujące zaufanie i bezpieczeństwo pacjenta.	ADRIAN MAJEWSKI	28-11-2026	10:00	11:45	01:45
2 z 15 Przerwa	ADRIAN MAJEWSKI	28-11-2026	11:45	12:00	00:15
3 z 15 Cztery postawy rejestratorki w kontakcie z pacjentem Postawy: bierna, agresywna, uległa, asertywna. Wpływ na relację z pacjentem i kształtowanie postawy profesjonalnej.	ADRIAN MAJEWSKI	28-11-2026	12:00	13:45	01:45

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 15 Przerwa	ADRIAN MAJEWSKI	28-11-2026	13:45	14:00	00:15
5 z 15 Cztery postawy rejestrarki w kontakcie z pacjentem Postawy: bierna, agresywna, uległa, asertywna. Wpływ na relację z pacjentem i kształtowanie postawy profesjonalnej.	ADRIAN MAJEWSKI	28-11-2026	14:00	15:45	01:45
6 z 15 Przerwa	ADRIAN MAJEWSKI	28-11-2026	15:45	16:00	00:15
7 z 15 Model komunikacji z pacjentem Kanały komunikacji, komunikaty „Ja”, unikanie ocen i barier. Skuteczne budowanie porozumienia z pacjentem.	ADRIAN MAJEWSKI	28-11-2026	16:00	17:00	01:00
8 z 15 Ustalanie potrzeb pacjenta – pytania uszczegóławiające i parafraza Diagnozowanie potrzeb pacjenta, pytania otwarte i zamknięte, parafraza jako potwierdzenie zrozumienia.	ADRIAN MAJEWSKI	28-11-2026	17:00	18:00	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 15 Prosty język – jasność i precyzja komunikatów Stosowanie języka zrozumiałego dla pacjenta, unikanie żargonu, tłumaczenie procedur w sposób prosty i klarowny.	ADRIAN MAJEWSKI	29-11-2026	09:00	10:45	01:45
10 z 15 Przerwa	ADRIAN MAJEWSKI	29-11-2026	10:45	11:00	00:15
11 z 15 Diagnozowanie i zastraszanie się niewiedzą a udzielanie informacji Jak reagować, gdy nie znamy odpowiedzi. Przekierowanie rozmowy, zachowanie profesjonalizmu i wiarygodności.	ADRIAN MAJEWSKI	29-11-2026	11:00	12:45	01:45
12 z 15 Przerwa	ADRIAN MAJEWSKI	29-11-2026	12:45	13:00	00:15
13 z 15 Rozmowy o cenach Jak mówić o kosztach bez unikania tematu. Przekierowanie rozmowy z ceny na wartość i korzyści leczenia.	ADRIAN MAJEWSKI	29-11-2026	13:00	14:00	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 15 Obiekcje pacjentów – jak reagować na wątpliwości i opór Techniki reagowania na trudne pytania, emocje i opór. Zamiana obiekcji w rozmowę o rozwiązaniach.	ADRIAN MAJEWSKI	29-11-2026	14:00	14:45	00:45
15 z 15 Walidacja	-	29-11-2026	14:45	15:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 870,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 870,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	133,57 PLN
Koszt osobogodziny netto	133,57 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

ADRIAN MAJEWSKI

Doktor nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości. Stopień naukowy otrzymał na Wydziale Inżynierii Zarządzania Politechniki Poznańskiej. Jest absolwentem studiów MBA Franklin University, szkoły doktorskiej na Wydziale Ekonomii Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, studiów na kierunkach Zarządzanie i Finanse Przedsiębiorstw oraz Rachunkowość i Zarządzanie Przedsiębiorstwem w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu. Na tej samej uczelni ukończył studia podyplomowe Inwestycje Kapitałowe. Uprawnienia do pracy dydaktycznej otrzymał studiując podyplomowo Przygotowanie Pedagogiczne w Wyższej Szkole Nauk Humanistycznych i Dziennikarstwa w Poznaniu. Uzyskał certyfikację Erickson Professional Coach w Szkole Coachów Wszechnicy Uniwersytetu Jagiellońskiego. Doświadczenie zawodowe zdobywał w

międzynarodowych korporacjach finansowych oraz w segmencie e-commerce. Zarządzał działami sprzedaży, Call Center oraz HR na rynkach polskim i ukraińskim. W pracy zawodowej analizuje wyniki finansowe gabinetów stomatologicznych i jednostek medycznych, buduje modele funkcjonowania oraz tworzy prognozy finansowe. Prowadzi szkolenia z zarządzania placówkami medycznymi oraz rekrutacji do zespołów stomatologicznych. W pracy naukowej koncentruje się na badaniu czynników mających wpływ na konkurencyjność placówek leczniczych. Publikuje artykuły w wydawnictwach medycznych: Implantologia oraz Medical Tribune Polska.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe - skrypty

Informacje dodatkowe

Szkolenie jest częścią kompleksowego projektu rozwojowego **Professional Dental Staff®** dedykowanego asystentkom, higienistkom oraz rejestratorkom gabinetów stomatologicznych. Z jednej strony personel poznaje w pełni profesjonalne wzorce zachowań w kontakcie z pacjentem, z drugiej na szkoleniach pracujemy nad rozwojem wewnętrznych zasobów i kompetencji inteligencji emocjonalnej.

Adres

al. Aleje Jerozolimskie 65/79

02-017 Warszawa

woj. mazowieckie

Centrum Konferencyjne Golden Floor

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Marlena Majewska

E-mail marlena.majewska@oboda.pl

Telefon (+48) 601 370 962