



SZKOLENIA
KOMPAS
MAŁGORZATA
BUKOWSKA-
SELWON

Brak ocen dla tego dostawcy

Szkolenie Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta

Numer usługi 2026/08/05/219258/3729939

📍 Zielona Góra

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 07:00 h

📅 17.10.2026 do 17.10.2026

1 070,00 PLN brutto

1 070,00 PLN netto

152,86 PLN brutto/h

152,86 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikatory projektów	FELB.06.03-IZ.00-0003/24 ZIPH
Grupa docelowa usługi	Szkolenie "Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta" skierowane jest do: 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. 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). Higienistki stomatologiczne - Osoby wykonujące zabiegi higieniczne i profilaktyczne, wymagające empatii, wyczucia emocji pacjenta i umiejętności radzenia sobie z lękiem lub niepokojem pacjenta. Pracownicy administracyjno-biurowi
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	16-10-2026

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
Definiuje pojęcie inteligencji emocjonalnej	wskazuje definicję inteligencji emocjonalnej	Test teoretyczny
	rozpoznaje znaczenie inteligencji emocjonalnej w pracy stomatologicznej	Test teoretyczny
	identyfikuje korzyści wynikające z jej rozwijania	Test teoretyczny
Rozróżnia obszary inteligencji emocjonalnej	wskazuje cztery obszary inteligencji emocjonalnej	Test teoretyczny
	identyfikuje ich znaczenie w pracy z pacjentem	Test teoretyczny
	rozpoznaje przykłady zastosowania poszczególnych obszarów	Test teoretyczny
Wyjaśnia znaczenie samokontroli emocjonalnej	definiuje pojęcie samokontroli emocjonalnej	Test teoretyczny
	wskazuje korzyści wynikające z jej rozwijania	Test teoretyczny
	rozpoznaje sytuacje wymagające samokontroli	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Identyfikuje źródła emocji i stresu w pracy stomatologicznej	wskazuje najczęstsze wyzwalacze stresu	Test teoretyczny
	rozpoznaje sytuacje wywołujące silne emocje	Test teoretyczny
	identyfikuje wpływ stresu na jakość pracy	Test teoretyczny
Rozróżnia techniki wspierające regulację emocji Wyjaśnia znaczenie pewności siebie w pracy z pacjentem	wskazuje metody etykietowania emocji	Test teoretyczny
	rozpoznaje techniki ograniczania negatywnych reakcji	Test teoretyczny
	identyfikuje rolę uważności w regulacji emocji	Test teoretyczny
	wskazuje czynniki wpływające na pewność siebie	Test teoretyczny
	rozpoznaje znaczenie samoświadomości w podejmowaniu decyzji	Test teoretyczny
	identyfikuje korzyści wynikające z rozwijania pewności siebie	Test teoretyczny
Charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji z pacjentem	wskazuje elementy skutecznej komunikacji	Test teoretyczny
	rozpoznaje zasady przekazywania informacji pacjentowi	Test teoretyczny
	identyfikuje sposoby zapobiegania nieporozumieniom	Test teoretyczny
Definiuje pojęcie empatii w obsłudze pacjenta	wskazuje cechy empatycznej komunikacji	Test teoretyczny
	rozpoznaje znaczenie empatii w budowaniu relacji	Test teoretyczny
	identyfikuje zachowania świadczące o empatycznym podejściu	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia zasady przygotowania do trudnych rozmów z pacjentem	wskazuje etapy przygotowania do trudnej rozmowy	Test teoretyczny
	rozpoznaje zasady prowadzenia rozmowy w sytuacji konfliktowej lub stresowej	Test teoretyczny
	identyfikuje błędy komunikacyjne	Test teoretyczny
Wyjaśnia rolę inteligencji emocjonalnej w budowaniu relacji z pacjentem	wskazuje wpływ inteligencji emocjonalnej na jakość obsługi	Test teoretyczny
	rozpoznaje znaczenie zaufania i profesjonalizmu	Test teoretyczny
	identyfikuje korzyści dla pacjenta i zespołu	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają 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, wycucia emocji pacjenta i umiejętności radzenia sobie z lękiem lub niepokojem pacjenta.

4. Pracownicy administracyjno-biurowi

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 17 października 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.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 7

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 1. Jesteś najlepszym z najlepszych? 2. Narzędzia i strategie poprawy samokontroli	Zajęcia	Małgorzata Bukowska-Selwon	17-10-2026	08:30	10:30	02:00
2 z 7 -	Przerwa	-	17-10-2026	10:30	11:00	00:30
3 z 7 3. Inteligencja emocjonalna w praktyce	Zajęcia	Małgorzata Bukowska-Selwon	17-10-2026	11:00	12:00	01:00
4 z 7 4. Wiara w swoje umiejętności	Zajęcia	Małgorzata Bukowska-Selwon	17-10-2026	12:00	13:00	01:00
5 z 7 -	Przerwa	-	17-10-2026	13:00	13:30	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 7 5. Strategia komunikacji i empatii	Zajęcia	Małgorzata Bukowska-Selwon	17-10-2026	13:30	15:15	01:45
7 z 7 -	Walidacja	-	17-10-2026	15:15	15:30	00:15

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	07:00
w tym suma godzin zajęć	05:45
w tym suma godzin walidacji	00:15
w tym suma przerw	01:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 070,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 070,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	152,86 PLN
Koszt osobogodziny netto	152,86 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	07:00

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 5 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

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo.

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot będący jednocześnie podmiotem korzystającym z usług rozwojowych o zbliżonej tematyce w ramach danego projektu.

Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują na usługi siebie oraz swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej występował w roli Dostawcy tych usług.

Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności kosztów środków trwałych przekazywanych Przedsiębiorcom lub Pracownikom przedsiębiorcy, kosztów dojazdu i zakwaterowania.

Adres

ul. Aleja Niepodległości 23/107

65-048 Zielona Góra

woj. lubuskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Sandra Kasprowicz

E-mail biuro@akademiakompas.pl

Telefon (+48) 535 296 584