



RECEPCJA 2.0 – THE ART OF PATIENT EXPERIENCE. Profesjonalna obsługa pacjenta, komunikacja, sprzedaż i efektywność pracy recepcji medycznej

Numer usługi 2026/09/27/166833/3838727

1 474,77 PLN brutto
1 199,00 PLN netto
184,35 PLN brutto/h
149,88 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Anna Soćko Top
Med

★★★★★ 4,8 / 5

83 oceny

📍 Kraków

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 08:00 h

📅 21.11.2026 do 21.11.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Usługa skierowana jest przede wszystkim do osób pracujących w placówkach medycznych na stanowiskach związanych z bezpośrednią obsługą pacjenta, w szczególności:

- rejestratorek medycznych,
- koordynatorek medycznych,
- pracowników recepcji placówek medycznych,
- pracowników odpowiedzialnych za pierwszy kontakt z pacjentem,
- osób odpowiedzialnych za telefoniczną obsługę pacjentów,
- osób przygotowujących się do pracy na stanowiskach związanych z obsługą pacjenta.

Usługa może być również kierowana do właścicieli i osób zarządzających placówkami medycznymi, którzy chcą rozwijać kompetencje zespołów rejestracji.

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

20-11-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Celem usługi jest rozwój kompetencji zawodowych osób pracujących w rejestracji i obsłudze pacjenta w placówkach medycznych w zakresie profesjonalnej komunikacji, telefonicznej obsługi pacjenta, rozpoznawania potrzeb, prowadzenia rozmów dotyczących usług i cen, reagowania na obiekcje i sytuacje trudne, prowadzenia follow-upu oraz organizacji pracy recepcji.

Uczestniczki rozwiną również umiejętność świadomego kształtowania doświadczenia pacjenta na poszczególnych etapach kontaktu z placówką.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
EFEKTY UCZENIA SIĘ I KRYTERIA WERYFIKACJI Uczestniczka charakteryzuje zasady profesjonalnej komunikacji z pacjentem w placówce medycznej.	Uczestniczka wymienia i wyjaśnia minimum 3 zasady profesjonalnej komunikacji oraz wskazuje ich zastosowanie w przykładowej sytuacji kontaktu z pacjentem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestniczka identyfikuje kluczowe punkty kontaktu pacjenta z placówką medyczną wpływające na jego doświadczenie.	Uczestniczka wskazuje minimum 4 punkty kontaktu pacjenta z placówką oraz określa minimum 2 obszary, w których można poprawić doświadczenie pacjenta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestniczka rozpoznaje najczęstsze bariery komunikacyjne występujące podczas kontaktu z pacjentem. Uczestniczka prowadzi profesjonalną rozmowę telefoniczną z pacjentem	Uczestniczka identyfikuje minimum 3 bariery komunikacyjne w przedstawionej sytuacji oraz wskazuje sposób ograniczenia ich wpływu na rozmowę. Podczas symulacji uczestniczka: prawidłowo rozpoczyna rozmowę, przedstawia się i identyfikuje potrzebę pacjenta, stosuje minimum 2 pytania diagnostyczne, wykorzystuje aktywne słuchanie, podsumowuje ustalenia, proponuje kolejny krok.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestniczka rozpoznaje potrzeby pacjenta na podstawie prowadzonej rozmowy. Uczestniczka stosuje techniki aktywnego słuchania i zadawania pytań pogłębiających.	Na podstawie przedstawionego przypadku uczestniczka wskazuje minimum 2 potrzeby pacjenta oraz dobiera do nich właściwy sposób dalszego prowadzenia rozmowy. W trakcie symulacji uczestniczka stosuje minimum 2 techniki aktywnego słuchania oraz zadaje minimum 2 pytania pozwalające doprecyzować potrzeby pacjenta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
uczestniczka prowadzi rozmowę z pacjentem dotyczącą ceny usługi medycznej.	W symulacji uczestniczka przekazuje informację o cenie w sposób jasny i rzeczowy, odnosi komunikat do potrzeb pacjenta oraz nie stosuje presji w celu podjęcia decyzji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestniczka reaguje na typowe obiekcje pacjentów.	Uczestniczka przedstawia adekwatną odpowiedź na minimum 2 z 3 obiekcji: „Muszę się zastanowić”. „Proszę tylko wysłać mi cennik”. „To jest za drogie”.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestniczka wykorzystuje informację zwrotną do doskonalenia własnego sposobu komunikacji.	Po otrzymaniu informacji zwrotnej uczestniczka wskazuje minimum 1 element wymagający poprawy i ponownie wykonuje wybrane zadanie, uwzględniając otrzymany feedback.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje i kompetencje

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

Program szkolenia

MODUŁ 1. WELCOME EXPERIENCE

8:30–9:00

- rejestracja uczestniczek,
- kawa powitalna i śniadanie,
- przekazanie materiałów szkoleniowych,
- przedstawienie organizacji dnia.

MODUŁ 2. OPENING – „MASZ WIĘKSZY WPŁYW, NIŻ MYŚLISZ”

9:00–9:25

- znaczenie pierwszego kontaktu pacjenta z placówką,
- rola rejestratorki w procesie obsługi pacjenta,
- wpływ recepcji na doświadczenie pacjenta,
- współpraca recepcji z lekarzem i zespołem,
- odpowiedzialność zawodowa i profesjonalna postawa.

Metody: miniwykład, dyskusja moderowana, ćwiczenie refleksyjne.

MODUŁ 3. THE POWER OF THE PHONE – „ROZMOWA, KTÓRA KOŃCZY SIĘ WIZYTĄ”

9:25–10:25

- pierwsze sekundy rozmowy,
- aktywne słuchanie,
- rozpoznawanie potrzeb,
- zadawanie pytań,
- rozmowa o cenie,
- reagowanie na obiekcje,
- „muszę się zastanowić”,
- „proszę tylko wysłać cennik”,
- finalizowanie rozmowy,
- ustalanie kolejnego kroku,
- follow-up.

Metody: ćwiczenia praktyczne, scenki, symulacje, feedback trenera.

PRZERWA KAWOWA

10:25–10:45

PATIENT EXPERIENCE CHALLENGE – „MASZ 60 SEKUND, ŻEBY ZMIENIĆ SYTUACJĘ”

10:45–11:45

Praca na realnych sytuacjach:

- trudny pacjent,
- reklamacja,
- opóźnienie lekarza,
- niezadowolenie pacjenta,
- pytanie o cenę,
- porównywanie konkurencji,
- wymagający pacjent.

Metody: case study, symulacje, scenki, praca indywidualna i grupowa, informacja zwrotna.

EFEKTYWNA RECEPCJA – „MNIEJ CHAOSU. WIĘCEJ EFEKTU.”

11:45–12:25

- organizacja dnia,
- ustalanie priorytetów,
- komunikacja,
- przepływ informacji,
- współpraca z lekarzami,
- standardy obsługi,
- follow-up,
- identyfikowanie najczęstszych błędów,
- sposoby usprawniania pracy.

Metody: analiza przypadków, ćwiczenia, praca w grupach.

LUNCH

12:25–13:25

SALES WITH CARE – „SPRZEDAŻ, KTÓRA NIE JEST SPRZEDAŻĄ”

13:25–14:10

- rozpoznawanie potrzeb,
- zadawanie właściwych pytań,
- prezentowanie wartości usługi,
- rozmowa o cenie,
- reagowanie na obiekcje,
- proponowanie kolejnej wizyty,
- follow-up,
- budowanie zaufania.

Metody: miniwykład, ćwiczenia, scenki, analiza przypadków.

THE ART OF PATIENT EXPERIENCE – „OD PIERWSZEGO TELEFONU DO LOJALNEGO PACJENTA”

14:10–14:50

- identyfikacja punktów kontaktu pacjenta z placówką,
- analiza ścieżki pacjenta,
- identyfikacja obszarów wymagających poprawy,
- projektowanie rozwiązań możliwych do wdrożenia w klinice.

Metody: mapa doświadczenia pacjenta, praca warsztatowa, case study.

MOTIVATION MASTERCLASS – „NIE JESTEŚ TYLKO REJESTRATORKĄ”

14:50–15:20

- profesjonalizm,
- odpowiedzialność,
- poczucie własnej wartości,
- rozwój zawodowy,
- radzenie sobie z trudnymi sytuacjami,
- znaczenie własnej roli w zespole.

Ćwiczenie: „Moja recepcja za 90 dni”.

Uczestniczka określa minimum 3 konkretne zmiany, które zamierza wdrożyć w swojej pracy.

SESJA PRAKTYCZNA – REJESTRATORKA ROKU 2026

15:20–16:20

Praktyczne zadania:

- rozmowa telefoniczna,
- sytuacja z trudnym pacjentem,
- rozmowa dotycząca usługi,
- case kliniki,
- pytania sytuacyjne.

Sesja ma charakter praktyczny i służy dodatkowo utrwaleniu oraz weryfikacji kompetencji rozwijanych podczas szkolenia.

PODSUMOWANIE I ZAKOŃCZENIE

16:20–17:30

- podsumowanie najważniejszych wniosków,
- omówienie planów wdrożeniowych,
- indywidualna refleksja,
- informacja zwrotna,
- certyfikaty,
- podsumowanie usługi.

Wsparcie wdrożeniowe po szkoleniu

W ramach usługi uczestniczka otrzymuje dwa indywidualne spotkania online.

15. Metody pracy

Podczas usługi zastosowane zostaną aktywne metody dydaktyczne:

- miniwykład,
- dyskusja moderowana,
- analiza przypadków,
- case study,
- scenki sytuacyjne,
- symulacje rozmów,
- ćwiczenia indywidualne,
- ćwiczenia grupowe,
- analiza ścieżki pacjenta,
- informacja zwrotna,
- praca wdrożeniowa.

Charakter usługi jest praktyczny. Uczestniczki pracują na sytuacjach odnoszących się do codziennej pracy rejestracji medycznej.

16. Materiały dla uczestniczek

Każda uczestniczka otrzymuje:

- materiały szkoleniowe,
- kartę ćwiczeń,
- materiały do pracy nad ścieżką pacjenta,
- narzędzia do planowania wdrożenia,
- kartę „Moja recepcja za 90 dni”,
- materiały dotyczące komunikacji i obsługi pacjenta,
- certyfikat ukończenia usługi.

17. Warunki organizacyjne

Szkolenie realizowane jest w profesjonalnej przestrzeni szkoleniowej zapewniającej warunki do pracy warsztatowej.

Sala powinna umożliwiać:

- pracę całej grupy,
- pracę w parach,
- pracę w małych zespołach,
- prowadzenie scenek i symulacji,
- wykorzystanie materiałów szkoleniowych,
- przeprowadzenie ćwiczeń praktycznych.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 12

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 12 OPENING – „MASZ WIĘKSZY WPŁYW, NIŻ MYŚLISZ”	Zajęcia	Anna Socko	21-11-2026	09:00	09:30	00:30
2 z 12 THE POWER OF THE PHONE – „ROZMOWA, KTÓRA KOŃCZY SIĘ WIZYTĄ”	Zajęcia	Anna Socko	21-11-2026	09:30	10:30	01:00
3 z 12 -	Przerwa	-	21-11-2026	10:30	10:45	00:15
4 z 12 PATIENT EXPERIENCE CHALLENGE – „MASZ 60 SEKUND, ŻEBY ZMIEŃĆ SYTUACJĘ”	Zajęcia	Anna Socko	21-11-2026	10:45	11:45	01:00
5 z 12 EFEKTYWNA RECEPCJA – „MNIJ CHAOSU. WIĘCEJ EFEKTU	Zajęcia	Anna Socko	21-11-2026	11:45	12:25	00:40
6 z 12 -	Przerwa	-	21-11-2026	12:25	13:25	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 12 SALES WITH CARE – „SPRZEDAŻ, KTÓRA NIE JEST SPRZEDAŻĄ”	Zajęcia	Anna Socko	21-11-2026	13:25	14:10	00:45
8 z 12 THE ART OF PATIENT EXPERIENCE – „OD PIERWSZEGO TELEFONU DO LOJALNEGO PACJENTA”	Zajęcia	Anna Socko	21-11-2026	14:10	14:45	00:35
9 z 12 MOTIVATION MASTERCLASSES – „NIE JESTEŚ TYLKO REJESTRATORKĄ”	Zajęcia	Anna Socko	21-11-2026	14:45	15:20	00:35
10 z 12 SESJA PRAKTYCZNA – REJESTRATORKA ROKU 2026	Zajęcia	Anna Socko	21-11-2026	15:20	15:50	00:30
11 z 12 PODSUMOWANIE I ZAKOŃCZENIE	Zajęcia	Anna Socko	21-11-2026	15:50	16:30	00:40
12 z 12 -	Walidacja	Anna Socko	21-11-2026	16:30	17:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	08:00
w tym suma godzin zajęć	06:15
w tym suma godzin walidacji	00:30

Rodzaj godzin	Liczba godzin
w tym suma przerw	01:15
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	09:00

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, jeżeli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 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, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 474,77 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 199,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	184,35 PLN
Koszt osobogodziny netto	149,88 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	08:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Socko

Anna Soćko - mgr chemii analitycznej, Anna Soćko – doradca ds. rozwoju praktyk medycznych, certyfikowany trener komunikacji Clarity 4D, praktyczka z ponad 7-letnim doświadczeniem w

obszarze telefonicznej obsługi klienta i komunikacji w placówkach medycznych. Specjalizuje się w szkoleniach dla personelu rejestracji medycznej oraz kadry zarządzającej w sektorze ochrony zdrowia. Prowadzi autorskie programy rozwojowe z zakresu profesjonalnej obsługi pacjenta, komunikacji interpersonalnej, asertywności oraz zarządzania sytuacjami trudnymi. Przeprowadziła w ciągu ostatnich 5 lat ponad 100 godzin doradczo - rozwojowych personelu medycznego, w kierunku rozwijania potencjału. Posiada doświadczenie praktyczne zdobyte w prywatnych placówkach medycznych, firmach szkoleniowych gdzie pełniła funkcje doradcze i szkoleniowe, wspierając zespoły w budowaniu standardów obsługi pacjenta oraz usprawnianiu procesów i zwiększaniu sprzedaży. od 2024r. Certyfikowany trener sprzedaży VCC.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Karta uczestnika, segregator z materiałami w formie drukowanej, długopis, materiały do pracy nad ścieżką pacjenta,
- narzędzia do planowania wdrożenia,
- kartę „Moja recepcja za 90 dni”,
- materiały dotyczące komunikacji i obsługi pacjenta,
- certyfikat ukończenia usługi.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest przysłanie formularza zgłoszeniowego. W szkoleniu mogą wziąć udział osoby, które dopiero zaczynają swoją przygodę z branżą medyczną i chciałyby rozwijać swoje umiejętności w kierunku aktywnej rejestratorki medycznej.

Adres

ul. Floriańska 14
31-021 Kraków
woj. małopolskie

Hotel pod różą

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Anna Socko

E-mail kontakt@annasocko.pl

Telefon (+48) 574 401 918