



MARIUSZ OBODA
CONSULTING &
TRAINING GROUP



Profesjonalna rejestratorka cz. 1 - Prowadzenie rozmowy telefonicznej z pacjentem

Numer usługi 2025/01/25/13390/2522534

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 13.09.2025 do 14.09.2025

1 780,00 PLN brutto

1 780,00 PLN netto

127,14 PLN brutto/h

127,14 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Medycyna
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	personel stomatologiczny osoby rejestrujące pacjentów na wizyty
Minimalna liczba uczestników	15
Maksymalna liczba uczestników	18
Data zakończenia rekrutacji	31-08-2025
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 zaślanianiem 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
Uczestnik umie ustalać potrzeby pacjenta sondującego rynek, Potrafi uszczegóławiać pytania i domykać sprzedaż, Umie udzielać klarowne odpowiedzi na pytania przy zachowaniu odpowiedniej równowagi pomiędzy pułapką diagnozowania a zasłanianiem się niewiedzą	ocena przez trenera umiejętności praktycznego zastosowania modelu pracy z pacjentem	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji będzie zawierał opis efektów uczenia się.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, walidacja zostanie przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, dokument będzie potwierdzał zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

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 wspierać 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 przedmiotów/zajęć: 0

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

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 780,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 780,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	127,14 PLN
Koszt osobogodziny netto	127,14 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marta Nowojewska-Fosse

Marta Nowojewska-Fosse
Ukończyła psychologię o specjalności klinicznej na Uniwersytecie SWPS oraz filologię polską na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Aktualnie w trakcie czteroletniego kursu dla psychoterapeutów w Krakowskim Centrum Psychodynamicznym. Uniwersyteckie wykształcenie łączy z kilkunastoletnim doświadczeniem w branży stomatologicznej.
Jest wsparciem merytorycznym OBODA Group, związana z nią niemal od początku istnienia firmy. Współtwórczyni projektów Tajemniczy Pacjent przez Telefon i Tajemniczy Pacjent w Praktyce. Odebrała ok. 100 wizyt w praktykach stomatologicznych w całym kraju. Zarejestrowała i opracowała kilkaset rozmów telefonicznych, współtworząc profesjonalne standardy pracy rejestratorek. Współautorka artykułów w wydawnictwach stomatologicznych. Tworzy grupę Psychologia w Stomatologii, w której publikuje artykuły, recenzje książek i wyszukuje ciekawostki ze świata

psychologii. Autorka cyklu „Co widzi Tajemniczy Pacjent?”

Prowadzi grupę wsparcia dla dorosłych zmagających się z różnymi życiowymi trudnościami.

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