



TOMASZ
KOPCZYŃSKI
"SYNERGIA"



Standardy obsługi klienta w stomatologii

Numer usługi 2025/06/04/21247/2793501

📍 Puszczykowo / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 11.07.2025 do 14.07.2025

4 649,40 PLN brutto

3 780,00 PLN netto

221,40 PLN brutto/h

180,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Stomatologia
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Usługa jest skierowana do właścicieli i menedżerów gabinetów stomatologicznych, personelu recepcji, asystentek oraz lekarzy dentystów, którzy pragną podnieść jakość obsługi pacjenta, zbudować pozytywne relacje oraz wyróżnić się na konkurencyjnym rynku usług medycznych.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	10-07-2025
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	21
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

Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji personelu stomatologicznego w zakresie profesjonalnej, empatycznej i spójnej obsługi pacjenta w realiach gabinetu stomatologicznego. Uczestnicy zdobędą praktyczne umiejętności budowania pozytywnych relacji z pacjentem, radzenia sobie w sytuacjach trudnych i stresujących, a także kreowania wysokich standardów komunikacji, które wpływają na komfort leczenia, zaufanie pacjentów oraz reputację placówki stomatologicznej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozumie znaczenie wysokiego standardu obsługi pacjenta w stomatologii	Uczestnik poprawnie wskazał min. 3 korzyści wynikające z profesjonalnej obsługi w pytaniu otwartym lub zamkniętym	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik przyswoił zasady empatycznej i skutecznej komunikacji z pacjentem stomatologicznym	Uczestnik rozpoznał poprawne formy komunikatów w pytaniach wyboru lub prawda/fałsz	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozumie wpływ komunikacji niewerbalnej na odczucia pacjenta	Uczestnik wskazał właściwe zachowania niewerbalne w scenariuszowych pytaniach testowych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik przyswoił standardy obsługi pacjenta na etapie rejestracji i wizyty	Uczestnik prawidłowo wskazał sekwencję działań rejestracji i minimum 2 elementy dobrej praktyki	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik potrafił wskazać skuteczne sposoby przekazywania trudnych informacji (np. plan leczenia, koszty)	Uczestnik w pytaniach sytuacyjnych dobrał adekwatne sformułowania komunikacyjne	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozumie zasady postępowania w sytuacjach trudnych (reklamacje, stres pacjenta)	Uczestnik prawidłowo wskazał strategie deeskalacji i sposoby reagowania na skargi	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik potrafił ocenić wpływ wizerunku zespołu na komfort i lojalność pacjenta	Uczestnik poprawnie ocenił przykłady postaw zespołu w pytaniach wyboru	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik przyswoił elementy wewnętrznych standardów obsługi w gabinecie stomatologicznym	Uczestnik w pytaniu otwartym wskazał minimum 3 elementy niezbędne do stworzenia spójnych zasad obsługi	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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 zawiera 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, dokument potwierdza, że walidacja została 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 potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Profesjonalna obsługa pacjenta stomatologicznego: podstawy i komunikacja

Rola obsługi pacjenta w praktyce stomatologicznej

- Czym różni się pacjent stomatologiczny od pacjenta innych specjalizacji?
- Lęk, stres i wysokie oczekiwania – wyzwania komunikacyjne w stomatologii
- Jakość obsługi jako kluczowy element reputacji gabinetu
- Jak pacjent „czyta” gabinet – rola detali, zapachu, tonacji głosu

Komunikacja w zespole stomatologicznym i z pacjentem

- Komunikacja z pacjentem w trakcie wizyty i poza nią (telefon, mail, social media)
- Jak mówić o leczeniu, bólu, kosztach i procedurach bez wzbudzania lęku
- Rola lekarza, asystentki i rejestratorki – spójna narracja zespołu
- Ćwiczenia: symulacje rozmów z pacjentami i analiza nagrań

Obsługa przed, w trakcie i po wizycie: wdrażanie standardów

Pierwszy kontakt i organizacja wizyt

- Jak rejestracja buduje lojalność pacjenta już przy pierwszym telefonie
- Standardy rejestracji, potwierdzania i przypominania o wizytach
- Obsługa pacjenta w poczekalni – komfort, informacja, opieka
- Tworzenie skryptów rozmów dla rejestracji i front desku

Lekarz i asysta – relacja terapeutyczna z pacjentem

- Komunikowanie planu leczenia i alternatyw
- Jak mówić o cenie i ryzyku – profesjonalnie, ale ludzko
- Budowanie zaufania w trakcie leczenia (nawet pod presją czasu)
- Rola komunikacji niewerbalnej w gabinecie stomatologicznym

Trudne sytuacje i wizerunek gabinetu

Sytuacje trudne, reklamacje i pacjent wymagający

- Jak reagować na lęk, agresję lub niezadowolenie pacjenta
- Obsługa reklamacji – metody skutecznego rozwiązywania konfliktów
- Błędy komunikacyjne w stomatologii – jak ich unikać
- Przykłady z praktyki: case study i praca zespołowa

Profesjonalny wizerunek i kultura obsługi w stomatologii

- Wizerunek gabinetu oczami pacjenta – nie tylko logotyp i fartuch
- Zespół jako „żywa wizytówka” placówki – zachowanie, język, styl komunikacji

- Jak wdrożyć i utrzymać spójne standardy w całym zespole
- Warsztat: tworzenie wewnętrznego kodeksu jakości obsługi pacjenta

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

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

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 649,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 780,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	221,40 PLN
Koszt osobogodziny netto	180,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Monika Szudrowicz

Monika Szudrowicz
Trener Biznesu | Ekspert ds. Rozwoju Sprzedaży i Zarządzania
Trener z ponad 25-letnim doświadczeniem w sprzedaży, zarządzaniu i rozwijaniu kompetencji zespołów, w tym także w środowisku medycznym i stomatologicznym. Specjalizuje się w tworzeniu i wdrażaniu skutecznych standardów obsługi pacjenta, budując rozwiązania szyte na miarę potrzeb gabinetów stomatologicznych.
Autorka i realizatorka szkoleń m.in. dla recepcji i zespołów ortodontycznych – z zakresu profesjonalnej komunikacji, zarządzania stresem oraz budowania pozytywnego doświadczenia pacjenta. Współpracuje z lekarzami przy tworzeniu standardów obsługi, które realnie wpływają na wizerunek i wyniki kliniki.
Przeprowadziła ponad 8000 godzin szkoleń i wdrożyła liczne projekty dla firm z branży farmaceutycznej, medycznej i retail. Łączy praktykę z wiedzą i nowoczesnym podejściem do

edukacji – zarówno stacjonarnie, jak i online. Certyfikowany trener VCC, konsultant kryzysowy (IPTK), w trakcie certyfikacji na coacha i mentora kryzysowego.

Jej szkolenia nie tylko uczą, ale też inspirują – wspierając zespoły w świadomej i profesjonalnej obsłudze pacjentów. Posiada doświadczenie zdobyte w ciągu ostatnich 5 lat.



2 z 2

Alicja Skowrońska

Alicja Skowrońska

Trener, Coach, Ekonomistka | Członkini Polskiego Towarzystwa Psychologii Pozytywnej
Specjalistka w obszarze rozwoju kompetencji miękkich i psychologii pozytywnej, z wieloletnim doświadczeniem akademickim i biznesowym. Łączy wiedzę ekonomiczną z praktycznym podejściem do pracy z ludźmi, wspierając zespoły w budowaniu świadomej, empatycznej i profesjonalnej obsługi pacjenta.

W swojej pracy trenerskiej koncentruje się na podnoszeniu jakości kontaktu z pacjentem, rozwijaniu uważności, odporności psychicznej oraz umiejętności komunikacyjnych. Prowadzi szkolenia wspierające zespoły stomatologiczne w budowaniu pozytywnych relacji, radzeniu sobie z emocjami oraz tworzeniu przyjaznego, komfortowego doświadczenia pacjenta w gabinecie.

Jako coach i trener, opiera się na wartościach psychologii pozytywnej – wspiera rozwój samoświadomości, dobrostanu i wewnętrznej motywacji. Jej szkolenia pomagają nie tylko zwiększać satysfakcję pacjenta, ale również wspierają personel medyczny w budowaniu harmonijnych relacji i zarządzaniu stresem.

Z pasją towarzyszy ludziom w procesie zmiany, pomagając im w odkrywaniu własnego potencjału – z korzyścią zarówno dla zespołu, jak i dla każdego pacjenta. Posiada doświadczenie zdobyte w ciągu ostatnich 5 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają komplet materiałów w formie elektronicznej, które będą dostępne do pobrania przed rozpoczęciem szkolenia oraz na bieżąco w trakcie jego trwania.

Materiały w formacie PDF z prezentacji używanych podczas szkolenia.

Przerwy zostały uwzględnione i nie wliczają się w czas szkolenia.

Warunki techniczne

1. Komputer lub urządzenie mobilne – w przypadku urządzenia mobilnego można pobrać odpowiednią aplikację „Google Meet” ze sklepu Google Play lub AppStore.
2. Szerokopasmowe połączenie z internetem.
3. Wymagania sprzętowe - procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy), 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej).
4. Mikrofon zewnętrzny lub mikrofon wbudowany w urządzeniu oraz głośniki zewnętrzne lub wbudowane w urządzeniu.

Adres

ul. Nadwarciańska

62-040 Puszczykowo

woj. wielkopolskie

Kontakt



Weronika Montowska-Brzostowska

E-mail weronika.montowska-brzostowska@synergia-pm.pl

Telefon (+48) 506 388 003