



## Cyfrowa obsługa klienta i automatyzacja recepcji w usługach zdrowia i urody – AI, e-dokumentacja i zielona transformacja pracy. Szkolenie z kwalifikacją.

Numer usługi 2026/03/18/205046/3415243

5 000,00 PLN brutto  
5 000,00 PLN netto  
277,78 PLN brutto/h  
277,78 PLN netto/h  
250,00 PLN cena rynkowa ⓘ

"DOTYK URODY"

MARTA

WAWRZYCZEK

★★★★★ 4,7 / 5

4 oceny

📍 Jaworze

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 18:00 h

📅 10.05.2026 do 11.05.2026

## Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Marketing

Grupa docelowa usługi

Usługa skierowana jest do pracowników recepcji, rejestracji oraz front-office sektora zdrowia, Beauty, Wellness i SPA, a także osób przygotowujących się do pracy w obszarze nowoczesnej cyfrowej obsługi klienta.

Odbiorcami usługi są w szczególności:

- pracownicy recepcji i osoby odpowiedzialne za organizację zapisów, komunikację z klientem oraz obsługę dokumentacji, chcący rozwinąć kompetencje w zakresie automatyzacji pracy, wykorzystania narzędzi AI oraz cyfrowego zarządzania dokumentacją (model paperless),
- właściciele oraz managerowie gabinetów i placówek usługowych zainteresowani wdrażaniem nowoczesnych rozwiązań wspierających organizację pracy recepcji, komunikację z klientem, bezpieczeństwo danych oraz efektywne zarządzanie procesami,
- osoby planujące rozpoczęcie pracy w sektorze usług zdrowia i urody, które potrzebują przygotowania w zakresie profesjonalnej obsługi klienta, nowoczesnych standardów komunikacji, organizacji pracy recepcji oraz zielonych kompetencji.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

5

Data zakończenia rekrutacji

07-05-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

18

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do samodzielnej organizacji i obsługi cyfrowej recepcji w sektorze zdrowia i urody z wykorzystaniem AI, automatyzacji procesów oraz e-dokumentacji. Uczestnik nabywa umiejętności w zakresie organizacji rejestracji klienta i pacjenta, obsługi systemów cyfrowych, komunikacji oraz wdrażania rozwiązań zgodnych z zasadami zielonej transformacji i modelu paperless. Usługa prowadzi do uzyskania kwalifikacji w obszarze cyfrowej obsługi recepcji.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia rodzaje formatów cyfrowych dokumentacji medycznej i zasady archiwizacji	Wymienia co najmniej trzy formaty cyfrowe (PDF/A, TIFF, XML) oraz ich zastosowanie w systemach	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wyjaśnia zasady przechowywania danych w chmurze z szyfrowaniem i ich zgodność z RODO	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje procesy automatyzacji rejestracji i ich wpływ na efektywność	Opisuje co najmniej cztery funkcje automatyczne w systemach rejestracyjnych (wypełnianie formularzy, powiadomienia, synchronizacja kalendarza)	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wyjaśnia, jak automatyzacja zmniejsza błędy i oszczędza zasoby w placówce zdrowotnej	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Opisuje zasady zrównoważonego rozwoju i gospodarki o obiegu zamkniętym w dokumentacji medycznej	Wymienia co najmniej trzy działania na rzecz GOZ (cyfryzacja, recykling, ponowne użycie materiałów)	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wyjaśnia wpływ cyfryzacji dokumentów na redukcję odpadów papierowych w placówce	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Organizuje stanowisko pracy zgodnie z zasadami higieny, ergonomii oraz ochrony środowiska	Przygotowuje sprzęt biurowy i informatyczny, minimalizując zużycie energii	Analiza dowodów i deklaracji
	Segreguje odpady papierowe i materiały do recyklingu na stanowisku rejestracji	Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Konfiguruje powiadomienia systemowe i funkcje automatyzacji w systemach rejestracyjnych	Ustawia inteligentne alerty o wolnych terminach i zadaniach priorytetowych	Analiza dowodów i deklaracji
	Synchronizuje powiadomienia z kalendarzem pacjentów/klientów zmniejszając czas bezczynności	Analiza dowodów i deklaracji
Zbiera i analizuje dane środowiskowe oraz wskaźniki cyfrowe wspierające raportowanie zrównoważonego rozwoju.	Rejestruje dane dotyczące zużycia energii, wody i papieru	Analiza dowodów i deklaracji
	Opracowuje raporty porównujące dokumenty cyfrowe i papierowe oraz wskaźniki recyklingu	Analiza dowodów i deklaracji
Komunikuje się jasno i konstruktywnie z pacjentami w kontekście procesów rejestracyjnych i cyfrowych.	Wyjaśnia pacjentom zasady ochrony danych oraz bezpieczeństwa dokumentacji cyfrowej	Analiza dowodów i deklaracji
	Informuje pacjentów o zmianach procedur rejestracyjnych i wdrażanych rozwiązaniach cyfrowych	Analiza dowodów i deklaracji
Promuje wśród zespołu praktyki zrównoważonego rozwoju i efektywności zasobów w placówce.	Propaguje segregację odpadów i redukcję zużycia papieru wśród kolegów z zespołu	Analiza dowodów i deklaracji
	Dzieli się wiedzą o korzyściach automatyzacji i rozwiązań cyfrowych dla środowiska	Analiza dowodów i deklaracji
Wspiera zespół w adaptacji do nowych systemów cyfrowych i procedur automatyzacji rejestracyjnej.	Oferuje pomoc kolegom w obsłudze nowych funkcji systemów informatycznych	Analiza dowodów i deklaracji
	Zgłasza problemy techniczne i sugeruje ulepszenia procesów rejestracyjnych	Analiza dowodów i deklaracji

## Kwalifikacje

### Kwalifikacje niewłączone do ZSK

#### Uznane kwalifikacje

Pytanie 3. Czy dokument jest certyfikatem wydawanym przez międzynarodowe instytucje?

TAK

Strona internetowa Instytucji Certyfikującej: <https://standardgccs.com/>

Strona internetowa Instytucji Walidującej: <https://icvc.eu/>

## Informacje

Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację

ICVC Certyfikacja Sp. z o. o.

Nazwa Podmiotu certyfikującego

Talent Odyssey Ltd

# Program

## Warunki osiągnięcia celu edukacyjnego

Dla osiągnięcia celu edukacyjnego usługa skierowana jest do pracowników recepcji, rejestracji oraz front-office sektora zdrowia, Beauty, Wellness i SPA, a także osób przygotowujących się do pracy w obszarze nowoczesnej cyfrowej obsługi klienta.

Odbiorcami usługi są w szczególności:

- pracownicy recepcji i osoby odpowiedzialne za organizację zapisów, komunikację z klientem oraz obsługę dokumentacji, chcący rozwinąć kompetencje w zakresie automatyzacji pracy, wykorzystania narzędzi AI oraz cyfrowego zarządzania dokumentacją (model paperless),
- właściciele oraz managerowie gabinetów i placówek usługowych zainteresowani wdrażaniem nowoczesnych rozwiązań wspierających organizację pracy recepcji, komunikację z klientem, bezpieczeństwo danych oraz efektywne zarządzanie procesami,
- osoby planujące rozpoczęcie pracy w sektorze usług zdrowia i urody, które potrzebują przygotowania w zakresie profesjonalnej obsługi klienta, nowoczesnych standardów komunikacji, organizacji pracy recepcji oraz zielonych kompetencji.

## Zakres tematyczny:

Moduł I: Standardy obsługi klienta i organizacja pracy recepcji

- standardy profesjonalnej obsługi klienta i pacjenta
- etykieta biznesowa, komunikacja interpersonalna, dress-code i budowanie pierwszego wrażenia
- organizacja stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii, higieny i efektywnego gospodarowania zasobami
- podstawy cyfrowej organizacji pracy recepcji

Moduł II: Cyfrowa recepcja, automatyzacja i komunikacja telefoniczna

- cyfrowa dokumentacja i zasady archiwizacji danych
- bezpieczeństwo danych, RODO oraz przechowywanie dokumentacji w systemach cyfrowych i chmurowych
- automatyzacja procesów rejestracyjnych – formularze, przypomnienia, synchronizacja kalendarza
- profesjonalna komunikacja telefoniczna, zapisy na wizyty i obsługa klienta z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych

Moduł III: Komunikacja, obsługa klienta i rozwiązania cyfrowe w pracy recepcji

- techniki komunikacji z klientem i pacjentem
- prowadzenie rozmów w sytuacjach trudnych i obsługa reklamacji
- wykorzystanie narzędzi cyfrowych i AI wspierających organizację pracy oraz komunikację z klientem
- współpraca z zespołem i wsparcie wdrażania nowych rozwiązań cyfrowych

Moduł IV: Zielona transformacja i model paperless w usługach zdrowia i urody

- zasady zrównoważonego rozwoju i gospodarki o obiegu zamkniętym w pracy recepcji
- ograniczanie zużycia papieru i wdrażanie modelu paperless
- segregacja odpadów oraz racjonalne gospodarowanie energią i materiałami biurowymi
- promowanie praktyk proekologicznych i efektywności zasobów w zespole

Moduł V: Organizacja pracy recepcji i współpraca z zespołem

- planowanie grafiku i organizacja zapisów klientów
- koordynacja przepływu informacji w zespole
- optymalizacja procesów recepcyjnych i wykorzystania czasu pracy
- rozwiązywanie problemów organizacyjnych i zgłaszanie usprawnień procesów

Walidacja efektów uczenia się

• test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

• analiza dowodów i deklaracji

Część teoretyczna – 8 godzin dydaktycznych

Część praktyczna – 9 godzin dydaktycznych

Walidacja efektów uczenia się – 1 godzina dydaktyczna

Łącznie – 18 godzin dydaktycznych (13 godzin 30 minut zegarowych)

#### warunki organizacyjne:

- Usługa realizowana jest w grupie, maksymalnie do 5 uczestników, co umożliwia bieżący kontakt z trenerem, wsparcie, aktywny udział każdego uczestnika i skuteczne przeprowadzenie ćwiczeń praktycznych.
- Każdy uczestnik ma zapewnione stanowisko do pracy, dostęp do materiałów szkoleniowych, narzędzi biurowych i narzędzi cyfrowych niezbędnych do realizacji ćwiczeń.
- Organizacja szkolenia uwzględnia warunki lokalowe odpowiednie do prowadzenia zajęć teoretycznych i praktycznych, dostęp do internetu, przestrzeń do symulacji rozmów i ćwiczeń, a także przerwę organizacyjną niewliczaną do czasu realizacji usługi.
- Przerwy nie wliczają się w czas usługi
- orientacyjny czas oczekiwania na wynik walidacji wynosi do 3 dni roboczych od zakończenia usługi,
- orientacyjny czas oczekiwania na wydanie certyfikatu wynosi do 5 dni roboczych od dnia uzyskania pozytywnego wyniku walidacji.

Przerwy organizacyjne w łącznym wymiarze 1 godziny (2 × 30 minut) nie są wliczane w czas realizacji usługi

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 9

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 9</b> Moduł I: Standardy profesjonalnej obsługi klienta i organizacja pracy recepcji. Komunikacja, dress-code oraz budowanie pierwszego wrażenia.	MARTA WAWRZYCZEK	10-05-2026	09:00	11:15	02:15
<b>2 z 9</b> Moduł II: Cyfrowa obsługa telefonu i organizacja rejestracji. Komunikacja telefoniczna, zapisy na wizyty oraz automatyzacja kontaktu z klientem.	MARTA WAWRZYCZEK	10-05-2026	11:15	13:30	02:15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>3 z 9</b> PRZERWA REGENERACYJNA (nie wliczona w czas usługi)	MARTA WAWRZYCZEK	10-05-2026	13:30	14:00	00:30
<b>4 z 9</b> Moduł III (cz. 1): Psychologia Sprzedaży. Rozpoznawanie potrzeb klienta, język korzyści i techniki doradztwa zamiast „wciskania”.	MARTA WAWRZYCZEK	10-05-2026	14:00	16:15	02:15
<b>5 z 9</b> Moduł III (cz. 2): Cyfrowe narzędzia organizacji pracy recepcji. Planowanie wizyt, komunikacja z klientem i organizacja usług.	MARTA WAWRZYCZEK	10-05-2026	16:15	18:30	02:15
<b>6 z 9</b> Moduł IV: Sytuacje trudne i reklamacje. Asertywność, komunikacja i procedury obsługi klienta.	MARTA WAWRZYCZEK	11-05-2026	14:00	16:15	02:15
<b>7 z 9</b> PRZERWA REGENERACYJNA (nie wliczona w czas usługi)	MARTA WAWRZYCZEK	11-05-2026	16:15	16:45	00:30
<b>8 z 9</b> Moduł V: Optymalizacja pracy recepcji i współpraca z zespołem. Zarządzanie czasem, raportowanie i organizacja pracy.	MARTA WAWRZYCZEK	11-05-2026	16:45	18:15	01:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<span>9 z 9</span> WALIDACJA: test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie, analiza dowodów i deklaracji	-	11-05-2026	18:15	19:00	00:45

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	5 000,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	5 000,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	277,78 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	277,78 PLN
<b>W tym koszt walidacji brutto</b>	125,00 PLN
<b>W tym koszt walidacji netto</b>	125,00 PLN
<b>W tym koszt certyfikowania brutto</b>	125,00 PLN
<b>W tym koszt certyfikowania netto</b>	125,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### MARTA WAWRZYCZEK

Marta Wawrzyczek od 22 lat rozwija kosmetologię estetyczną, łącząc doświadczenie praktyczne, działalność naukową i edukacyjną. Jest właścicielką gabinetu Dotyk Urody w Jaworzu, mgr kosmetologii, psychodietetykiem, wykładowcą akademickim i edukatorką. Aktualnie kończy kolejne studia na kierunku medycznym oraz realizuje projekty badawcze z zakresu medycyny estetycznej,

zdrowia i psychodietetyki.

Jest autorką publikacji i artykułów branżowych dotyczących m.in. wpływu terapii GLP-1 na kondycję skóry, psychodietetycznych aspektów otyłości, analizy składu ciała dzieci oraz terapii łączonych w modelowaniu sylwetki. W lipcu 2025 r. opublikowała artykuł w magazynie LNE pt. „Dlaczego zabieg to za mało – diagnostyczne podejście w pracy kosmetologa”.

Jako wykładowczyni akademicka w Bielska Wyższa Szkoła im. J. Tyszkiewicza prowadzi zajęcia z makijażu permanentnego oraz szkoli kosmetologów i właścicielki salonów z całej Polski.

Posiada kompetencje do prowadzenia szkoleń w obszarze zielonej i cyfrowej transformacji usług Beauty & Wellness, w tym wdrażania technologii cyfrowych, AI oraz rozwiązań wspierających zrównoważony rozwój. Zielone kompetencje potwierdza ukończenie Akademii PARP w zakresie gospodarki o obiegu zamkniętym oraz efektywności energetycznej w MŚP.

Osoba prowadząca usługę posiada kwalifikacje i doświadczenie zgodne z tematyką usługi, zdobyte w okresie ostatnich 5 lat przed publikacją usługi.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy mają zapewnione pełne zaplecze materiałowe, technologiczne, sanitarne. Skrypty szkoleniowe, artykuły piśmiennicze i notatniki

### Informacje dodatkowe

Prawidłową podstawą zwolnienia z VAT jest: § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie zwolnień z podatku VAT, jeśli usługa kształcenia zawodowego jest finansowana ze środków publicznych w co najmniej 70%.

## Adres

ul. Wapienicka 68  
43-384 Jaworze  
woj. śląskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Parking

## Kontakt



**MARTA WAWRZYCZEK**

**E-mail** [info@dotykurody.pl](mailto:info@dotykurody.pl)

**Telefon** (+48) 501 508 031