



MARIUSZ OBODA
CONSULTING &
TRAINING GROUP

★★★★★ 4,6 / 5
1 059 ocen

Profesjonalna rejestratorka cz. 2 – obsługa pacjenta w bezpośrednim kontakcie - szkolenie

Numer usługi 2026/04/29/13390/3522048

📍 Warszawa
🏠 Usługa szkoleniowa
📅 stacjonarna
👥 Zajęcia grupowe
🕒 14:00 h
📅 24.10.2026 do 25.10.2026

1 870,00 PLN brutto
1 870,00 PLN netto
133,57 PLN brutto/h
133,57 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	personel stomatologiczny, osoby pracujące na stanowisku rejestrarki
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	18-05-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do profesjonalnej obsługi pacjenta w przychodni, w tym świadomego budowania pierwszego wrażenia, prowadzenia pacjenta przez etapy wizyty zgodnie z procedurami, radzenia sobie z trudnościami komunikacyjnymi oraz stosowania asertywnych technik i jasnego stawiania granic, aby budować wizerunek rejestrarki jako osoby kompetentnej i godnej zaufania.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi profesjonalnie przeprowadzić bezpośrednią obsługę pacjenta na wszystkich etapach wizyty, zgodnie z przyjętymi procedurami.	Uczestnik prawidłowo realizuje kolejne etapy wizyty: powitanie, udzielanie informacji, prowadzenie przez formalności, umawianie wizyt, pożegnanie.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej, budując pozytywne pierwsze wrażenie i relację opartą na zaufaniu.	Uczestnik stosuje otwartą postawę, adekwatny ton głosu i spójne komunikaty niewerbalne.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wykorzystuje techniki asertywności do wyznaczania granic, reagowania na krytykę oraz udzielania jasnych komunikatów.	Uczestnik poprawnie wykorzystuje techniki asertywne: „komunikaty JA”, stawianie granic, strategię „zdartej płyty”.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik radzi sobie z trudnymi sytuacjami komunikacyjnymi, w tym stresem pacjenta, opóźnieniami i koniecznością ustalania priorytetów pracy.	Uczestnik proponuje adekwatne działania w sytuacjach trudnych (pacjent lękowy, konflikt, opóźnienia, napięcie emocjonalne).	Obserwacja w warunkach symulowanych

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 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:

- Rola i znaczenie komunikacji niewerbalnej
- Pierwsze wrażenie i jego konsekwencje dla relacji
- Profesjonalne powitanie
- Sprawne i przyjazne przeprowadzenie pacjenta przez formalności przed i po wizycie
- Informowanie o opóźnieniach
- Ustalanie priorytetów i kolejności podejmowanych działań
- Trudne sytuacje w gabinecie i problematyczne pytania pacjentów
- Typy pacjentów
- Znajomość własnych preferencji w sposobie komunikowania się

Forma: Szkolenie stacjonarne / warsztatowe

Czas trwania usługi: 14 godzin **zegarowych**

Przerwy: Przerwy są **wliczone** w czas realizacji usługi.

Struktura godzinowa:

- **Zajęcia teoretyczne:** 7 godzin
- **Zajęcia praktyczne (warsztaty, ćwiczenia, scenki):** 7 godzin

Walidacja: obserwacja w warunkach symulowanych.

Czas walidacji: 15 min.

Harmonogram walidacji jest ustalany indywidualnie z uczestnikiem do wglądu u organizatora szkolenia.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

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

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 870,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 870,00 PLN
--	--------------

Koszt osobogodziny brutto	133,57 PLN
---------------------------	------------

Koszt osobogodziny netto	133,57 PLN
--------------------------	------------

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

ADRIAN MAJEWSKI

Doktor nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości. Stopień naukowy otrzymał na Wydziale Inżynierii Zarządzania Politechniki Poznańskiej. Jest absolwentem studiów MBA Franklin University, szkoły doktorskiej na Wydziale Ekonomii Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, studiów na kierunkach Zarządzanie i Finanse Przedsiębiorstw oraz Rachunkowość i Zarządzanie Przedsiębiorstwem w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu. Na tej samej uczelni ukończył studia podyplomowe Inwestycje Kapitałowe. Uprawnienia do pracy dydaktycznej otrzymał studiując podyplomowo Przygotowanie Pedagogiczne w Wyższej Szkole Nauk Humanistycznych i Dziennikarstwa w Poznaniu. Uzyskał certyfikację Erickson Professional Coach w Szkole Coachów Wszechnicy Uniwersytetu Jagiellońskiego. Doświadczenie zawodowe zdobywał w międzynarodowych korporacjach finansowych oraz w segmencie e-commerce. Zarządzał działami sprzedaży, Call Center oraz HR na rynkach polskim i ukraińskim. W pracy zawodowej analizuje wyniki finansowe gabinetów stomatologicznych i jednostek medycznych, buduje modele funkcjonowania oraz tworzy prognozy finansowe. Prowadzi szkolenia z zarządzania placówkami medycznymi oraz rekrutacji do zespołów stomatologicznych. W pracy naukowej koncentruje się na badaniu czynników mających wpływ na konkurencyjność placówek leczniczych. Publikuje artykuły w wydawnictwach medycznych: Implantologia oraz Medical Tribune Polska.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe - skrypty.

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.

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