

21.09.2013(Sobota)

Temat: Efektywna recepcja w gabinecie stomatologicznym. Budowanie wizerunku gabinetu poprzez kontakt osobisty i telefoniczny. Sylwetka pracownika recepcji. Sztuka autoprezentacji. Zarządzanie czasem i zadaniami w recepcji. Komunikacja z pacjentami i innymi członkami zespołu.

Reakcja na zastrzeżenia i reklamacje - jak sobie poradzić.

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest zapoznanie się z mechanizmami psychologicznymi w komunikacji międzyludzkiej

ze szczególnym uwzględnieniem relacji z Pacjentem

Program szkolenia: 10: 00 -16.30

Sylwetka pracownika recepcji

- Reprezentacyjna i informacyjna funkcja pracownika ,Zadania i obowiązki pracownika .Rola własnych przekonań i postaw w kontakcie z Pacjentem

Sztuka autoprezentacji

- Pierwsze wrażenie i jego rola w procesie budowania relacji z Pacjentem. Wygląd o zachowanie osoby będącej wizytówką recepcji. Rola komunikacji niewerbalnej w obsłudze (mowa ciała) Spójność przekazu

Przerwa kawowa

Zasady skutecznej komunikacji w recepcji

- Podstawowe zasady obsługi Pacjenta, oczekiwania Pacjenta, Umiejętność odkrycia i zaspokojenia potrzeb Pacjenta. Poziomy obsługi Pacjenta, efektywność w kontaktach z Pacjentem

Przerwa obiadowa

Techniki wyłaniania potrzeb Pacjenta oraz poszukiwanie skutecznych rozwiązań

- Zbieranie informacji na podstawie obserwacji i rozmowy z Pacjentami
- Typologia Pacjentów i umiejętność dopasowania się do rozmówcy. Skuteczna komunikacja w recepcji -sterowanie rozmową , kreatywny scenariusz rozmowy. Bariery w komunikacji i sposoby ich przełamywania

Budowanie efektywnego kontaktu przez telefon Prowadzenie telefonicznej rozmowy z Pacjentem, Zbieranie i udzielanie informacji przez telefon, przekazywanie wiadomości

Reakcja na zastrzeżenia i reklamacje Reakcja na obiekcje, zastrzeżenia i reklamacje i sposoby radzenia sobie z nimi

Reakcja na krytykę lub odmowę, umiejętność dystansowania się i oddzielenie intencji od zachowań

Zarządzanie czasem i zadaniami w recepcji Organizacja czasu pracy, ustalanie priorytetów, planowanie zadań do wykonania

Wykładowca: Katarzyna Świtalska , psycholog
PLN

Koszt: 380

Miejsce: Warszawa , Galeria na kole ul Ciołka 16 ,sala wykładowa

Organizator: ESDENT NZOZ, ul. Pomarańczowa 8, 54-058 Wrocław

tel. 071 353 83 51, 0 603 441 785, szkolenia@ede.pl

Opłaty za szkolenie prosimy dokonywać na 2 tygodnie przed planowanym kursem, na konto:

ING BANK ŚLĄSKI S.A. 90105015751000002257704359

-