

**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](mailto:szkolenia@ede.pl)**

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

**ING BANK ŚLĄSKI S.A. 90105015751000002257704359**

-