

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.

Miejsce: WROCLAW UL POMARAŃCZOWA 8

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 Koszt: 480 zł

Organizator:

ESDENT DENTAL EQUIPMENT

UL POMARAŃCZOWA 8

54-058 Wrocław

ING BANK ŚLĄSKI S.A.. 27 1050 1575 1000 0022 5454 2323