

HARMONOGRAM SZKOLENIA
Projekt „Program aktywnego wsparcia” (RPSL.07.01.03)

Nazwa szkolenia	„Pracownik rejestracji medycznej z obsługą klienta”		
Nazwa instytucji szkoleniowej	ŁĘTOWSKI CONSULTING Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski		
Czas trwania szkolenia	od	2023-04-20	do 2023-05-11
Miejsce realizacji szkolenia (dokładny adres)	online w czasie rzeczywistym za pośrednictwem platformy Click Meeting (uczestnicy)		

TERMINY ZAJĘĆ

DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
MODUŁ SZKOLENIA: PRACOWNIK REJESTRACJI MEDYCZNEJ			
2023-04-20	08:00 – 15:15	9	Podstawy prawne pracy pracownika rejestracji medycznej (8h) Zakres obowiązków rejestratorki/a medycznej/go (1h)
2023-04-24	08:00 – 15:15	9	Zakres obowiązków rejestratorki/a medycznej/go (7h) Kultura i etyka zawodu - budowanie profesjonalnych relacji z pacjentem i ze współpracownikami, - zasady współpracy z lekarzem (2h)
2023-04-25	08:00 – 15:15	9	Kultura i etyka zawodu - budowanie profesjonalnych relacji z pacjentem i ze współpracownikami, - zasady współpracy z lekarzem (6h) Wizerunek sekretariatu medycznego – podstawy psychologii i pedagogiki– charakterystyka pacjenta- radzenie sobie z obiekcjami (3h)
2023-04-26	08:00 – 15:15	9	Wizerunek sekretariatu medycznego – podstawy psychologii i pedagogiki– charakterystyka pacjenta- radzenie sobie z obiekcjami; (5h) Organizacja czasu pracy rejestratorki medycznej - zarządzanie sobą w czasie, - Metody radzenia sobie ze stresem . - Edukacja zdrowotna – pojęcia i modele (4h)

DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
2023-04-27	08:00 – 15:15	9	<p>Organizacja czasu pracy rejestratorki medycznej</p> <ul style="list-style-type: none"> - zarządzanie sobą w czasie, - Metody radzenia sobie ze stresem . - Edukacja zdrowotna – pojęcia i modele (4h) <p>Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie,</p> <ul style="list-style-type: none"> - zgodna pacjenta na udzielanie świadczeń medycznych, - udostępnianie dokumentacji medycznej, - błędy w dokumentacji medycznej, - wzory dokumentacji medycznej (5h)
2023-04-28	08:00 – 15:15	9	<p>Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie,</p> <ul style="list-style-type: none"> - zgodna pacjenta na udzielanie świadczeń medycznych, - udostępnianie dokumentacji medycznej, - błędy w dokumentacji medycznej, - wzory dokumentacji medycznej (3h) <p>Archiwizacja dokumentacji medycznej prawidłowe prowadzenie i obieg dokumentacji medycznej (6h)</p>
2023-05-04	08:00 – 15:15	9	<p>Archiwizacja dokumentacji medycznej prawidłowe prowadzenie i obieg dokumentacji medycznej (2h)</p> <p>Reklamacje pacjentów – podstawy prawne reklamacji,</p> <ul style="list-style-type: none"> -procedura składania i rozpatrywania reklamacji, - konsekwencje prawne (7h)
2023-05-05	08:00 – 15:15	9	<p>Reklamacje pacjentów – podstawy prawne reklamacji,</p> <ul style="list-style-type: none"> -procedura składania i rozpatrywania reklamacji, - konsekwencje prawne (1h) <p>Elektroniczna dokumentacja medyczna - ćwiczenia praktyczne (8h)</p>
2023-05-08	08:00 – 14:30	8	<p>Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne</p>
MODUŁ SZKOLENIA: OBSŁUGA KLIENTA			
2023-05-09	08:00 – 14:30	8	<p>Typologia klientów (2h)</p> <p>Sposoby pozyskiwania klientów (4h)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internet, media, telefon <p>Zasady profesjonalnej obsługi klientów (2h)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Skuteczne metody obsługi klienta -Moc aktywnego słuchania – jak uniknąć błędów komunikacyjnych: - Sposoby wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta

DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
2023-05-10	08:00 – 13:00	6	<p>Zasady profesjonalnej obsługi klientów (2h) -Skuteczne metody obsługi klienta -Moc aktywnego słuchania – jak uniknąć błędów komunikacyjnych: - Sposoby wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta</p> <p>Budowanie pozytywnych relacji z klientem (2h) -Jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje - Jak zbudować wiarygodność i zaufanie w relacji z klientem</p> <p>Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania (2h) -Skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta -Obsługa klienta na „nie” - techniki zarządzania obiekcjami;</p>
2023-05-11	08:00 – 13:00	6	<p>Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania (2h) -Co zrobić, gdy klient: -Jest roszczeniowy i wywiera presję -Jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka -Jest „gadulą” – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa -Nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań</p> <p>Obsługa telefoniczna i bezpośrednia (4h) -Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy - Decyzje zakupowe klientów, -Język korzyści - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu -Tajemnica ‘dostrojenia się’ do klienta przez telefon -Obsługa klienta za pośrednictwem e-maila - jak to robić profesjonalnie</p>
RAZEM		100	

*zakres godzin szkolenia uwzględnia 30 min. przerwy

TERMIN EGZAMINU:

DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.
2023-05-11	13:00 – 14:00	1