



SERDECZNIE ZAPRASZAMY NA SZKOLENIE:

# PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA/PACJENTA PLACÓWKI MEDYCZNEJ

## CEL I PROGRAM SZKOLENIA:

Szkolenie jednodniowe (8 godz.) w maks. 12-osobowych grupach, w formie warsztatowej, prowadzone przez doświadczonego trenera - psychologa, jest skierowane do rejestratorek, recepcjonistek oraz pielęgniarek pracujących w ośrodkach medycznych. Celem szkolenia jest doskonalenie umiejętności pracy z klientem w warunkach prywatnej i publicznej placówki.

### W programie szkolenia m.in.:

**Komunikacja** (czym jest komunikacja, dobra - zła komunikacja, efektywna komunikacja)

**Trudności w obsłudze klienta** (Trudny pacjent, czy trudna sytuacja? Jak postępować? Pacjent VIP. Komunikacja niewerbalna, asertywność, agresja, uległość)

**Relacje z klientem** (umiejętności interpersonalne, język kobiet i język mężczyzn, komunikaty typu TY i JA, dyscyplina emocjonalna)

**Radzenie sobie z emocjami i stresem** (zarządzanie stresem, trudne emocje)

**Kanały komunikacji** (kontakt bezpośredni, rozmowa telefoniczna, Internet)

Szanowny Uczestniku! Zgłoś nam e-mailem ([akademia@inspirecongress.pl](mailto:akademia@inspirecongress.pl)) przed szkoleniem swój problem, a na warsztatach pomożemy Ci go rozwiązać!

## INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

### TERMINY SZKOLEŃ:

24.09.2013r., 26.09.2013r., 03.10.2013r.  
godz. 9.00

Przy zgłoszeniu prosimy podać preferowany termin. Ze względu na warsztatowy charakter szkolenia ilość miejsc jest ograniczona.

### MIEJSCE SZKOLENIA:

WROCŁAW, ul. Nowowiejska 38  
(Dom Edyty Stein)

### CENA: 410 zł

Cena zawiera: udział w szkoleniu, materiały, certyfikat ukończenia szkolenia, przerwy kawowe, lunch, podatek VAT (23%)

**Dla placówek zgłaszających więcej niż 1 osobę – cena wynosi 390 zł brutto/os.**

### ZGŁOSZENIA I INFORMACJE:



**Akademia Wiedzy Inspire**

**InspireCongress sp. z o.o.**

ul. Nowowiejska 38, 50-318 Wrocław

tel. (71) 785 50 31, (71) 780 90 52;

fax (71) 780 90 54;

kom. 691 606 691;

Infolinia: 0 800 700 750.

e-mail: [akademia@inspirecongress.pl](mailto:akademia@inspirecongress.pl)

[www.akademia.inspirecongress.pl](http://www.akademia.inspirecongress.pl)