

Profesjonalna rejestracja stomatologiczna

Program szkolenia jest efektem wnikliwej analizy pracy rejestracji stomatologicznej. Podczas obserwacji wyłoniły się obszary, w których sposób obsługi pacjentów decydował o ich dalszym przywiązaniu do placówki lub ich odejściu. Powodem tych zachowań była świadomość osób pracujących w rejestracji (intuicyjna lub wyuczona) dotycząca prawidłowej, profesjonalnej obsługi pacjenta.

Celem szkolenia jest:

- uświadomienie roli rejestratorki stomatologicznej w budowaniu wizerunku Kliniki;
- nabycie, zarówno pośredniej jak i bezpośredniej, umiejętności komunikacji z pacjentem;
- uświadomienie pracy rejestracji jako części zespołu Kliniki.

Program szkolenia:

1. Profesjonalny wizerunek rejestratorki:

- dress code rejestracji,
- poprawny wygląd zewnętrzny,
- dbanie o wygląd miejsca pracy.

2. Właściwa obsługa pacjenta:

- przedstawienie oferty Kliniki,
- nawiązywanie relacji z pacjentami.

3. Komunikacja:

- czym jest komunikacja?
- błędy występujące w komunikacji,
- empatia,
- parafraza,
- czym jest język korzyści?

4. Telefoniczna obsługa pacjenta – jak nie stracić pacjenta?

- aktywne słuchanie,
- zebranie wywiadu od pacjenta,
- właściwe dobranie lekarza prowadzącego,
- potwierdzanie wizyt,
- instrukcja postępowania przy odwoływaniu wizyt.

5. Terminarz – zapisywanie wizyt pacjentów:

- najczęściej popełniane błędy przy rejestrowaniu pacjenta,
- co najbardziej irytuje lekarzy przy zapisywaniu pacjentów.

6. „Trudny” pacjent – tzn. jaki?

- typy osobowości pacjenta,
- jak reagować na „trudnego” pacjenta,
- kiedy przekazać sprawę „trudnego” pacjenta przełożonemu.

7. Procedury w rejestracji:

- dlaczego procedury są tak ważne,
- stosowanie procedur,
- aktualizacja procedur.

8. Rejestracja jako część zespołu Kliniki:

- w jaki sposób uzupełniają się poszczególne role w Klinice,
- dlaczego istotny jest poziom wiedzy stomatologicznej rejestratorki,
- budowanie profesjonalnego wizerunku Kliniki.

DATA I MIEJSCE SZKOLENIA:

Czas trwania szkolenia: 7h

CENA: 549 zł /os

Cena zawiera:

Autorskie materiały szkoleniowe

Lunch

Przerwa kawowa

Certyfikat ukończenia szkolenia

KONTAKT:

Informacje i zapisy: Karolina Pruszevicz, tel. 530 670 838, e-mail: szkolenia@dental.edu.pl

www.dental.edu.pl