

Szkolenie

Organizacja pracy i współpraca – warsztaty z grą symulacyjną

Kluczowe korzyści:

- Celem szkolenia jest zwiększenie kompetencji rejestratorek medycznych w zakresie organizacji pracy, obsługi pacjenta oraz budowania profesjonalnego wizerunku placówki medycznej.
- Na szkoleniu rejestratorki nauczą się jak krótko i jednocześnie skutecznie rozmawiać z pacjentami podczas zapisów, roszadach przy wyborze daty i godziny, rozmowy o cenach, konsultacjach, wspieraniu pacjenta w wyborze lekarza.
- Będą ćwiczyć radzenie sobie w sytuacjach natłoku obowiązków, roszczeniowych pacjentów, którzy chcą natychmiast zapisać się na wizytę.
- Celem szkolenia ma być skrócenie czasu rozmów, wykonywanych zadań oraz wykluczenie nieporozumień powstających w trakcie pracy między członkami zespołu, a personelem i pacjentem.

Kto powinien wziąć udział w szkoleniu:

Rejestratorki medyczne

Program szkolenia:

- 1. Rola rejestratorek w skutecznym funkcjonowaniu gabinetu – materiał video**
 - **niezbędne narzędzia potrzebne w pracy rejestratorki**
 - **reprezentacyjna** - jak wygląd wpływa na postrzeganie firmy przez osoby z zewnątrz;
 - **informacyjna** - jak sposób mówienia, przyjmowania i przekazywania informacji wpływa na funkcjonowanie placówki medycznej
 - **wspierająca** - jak wzmacniać wizerunek lekarzy;
 - **administracyjna** - jak prawidłowo wzmacniać zarządzanie obiegiem dokumentów i kalendarzem lekarzy;
 - **sprzedażowa** - jak zachęcająco proponować usługi w placówce
- 2. Procesy w gabinecie – gra symulacyjna**
 - Jak optymalizować procesy w gabinecie? Jak być lepiej zorganizowaną recepcjonistką, poprawiać i budować nowe procesy?
 - Gra symulacyjna – budowanie z klocków
 - Skracanie czasu pracy – jak wykonywać obowiązki szybciej i dokładniej przy jednoczesnym oszczędzaniu własnej energii?
 - Rola rozwoju kompetencji przy budowaniu stanowiska profesjonalnej recepcjonistki
 - Standaryzacja procesów – jak budować i wdrażać standardy pracy wspólne dla wszystkich?



BIZNES & EDUKACJA W STOMATOLOGII
ROK ZAŁOŻENIA 2013

Przekuwamy potrzeby
w skuteczne rozwiązania

3. Prowadzenie krótkich i skutecznych rozmów z pacjentem

- podstawowy schemat rozmowy telefonicznej
- ICARE
- informowanie o braku możliwości zapisania na wizytę;
- rozmowa z pacjentem bólowym;
- informowanie o opóźnieniach;
- odmawianie trudnym pacjentom;
- kulturalna zmiana terminu wizyty;
- szukanie kompromisów z pacjentami wywierającymi presję ze względu na:
 - ich nagłą potrzebę odbycia wizyty,
 - bycie pacjentem placówki od lat,
 - przyzwyczajenie do swojego lekarza prowadzącego,
 - trudności w znalezieniu odpowiedniej daty i godziny wizyty

Każdy uczestnik otrzyma:

1. Skrypt szkoleniowy
2. Regulamin dla recepcjonistek dotyczący zasad organizacji pracy
3. Skrypt wiedzy merytorycznej o urządzeniach dla recepcjonistek stomatologicznych
4. Skrypt przykładowych rozmów z pacjentami w zakresie tematyki szkolenia
5. Certyfikat uczestnictwa

Efekty szkolenia:

Po szkoleniu Uczestnik posiada wiedzę z zakresu:

- roli recepcjonistek i zakresu obowiązków
- prawidłowej organizacji pracy – optymalizacji czasu wykonywania zadań, multitaskingu czy współpracy z innymi członkami zespołu
- budowania pozytywnego wrażenia i wizerunku gabinetu,
- ram rozmów z pacjentami - jakich używać słów i sformułowań, gdzie leży granica między kompetencjami lekarza i personelu pomocniczego,

Po szkoleniu Uczestnik posiada umiejętności:

- prowadzenia rozmowy telefonicznej w sposób krótki, zwięzły i konkretny,
- realizowania w sposób płynny procesu obsługi pacjentów i organizacji pracy gabinetu na poziomie rozmów telefonicznych, obsługi bezpośredniej na recepcji, prawidłowej struktury rozmowy w trakcie wizyty stomatologicznej,



BIZNES & EDUKACJA W STOMATOLOGII
ROK ZAŁOŻENIA 2013

Przekuwamy potrzeby
w skuteczne rozwiązania

- uprzejmego i nieinwazyjnego sposobu odmawiania przyjęcia na wizytę pacjenta, nie tracąc jednocześnie jego zaufania i proponując konstruktywne dla dwóch stron optymalne rozwiązanie.

Po szkoleniu Uczestnik posiada kompetencje:

- samokształcenia się, rozumienia znaczenia komunikacji interpersonalnej z pacjentem oraz prawidłowego identyfikowania i rozstrzygania dylematów związanych z obsługą pacjenta,
- wpływania na komfort, poczucie bezpieczeństwa pacjentów oraz budowę profesjonalnego wizerunku poprzez mowę werbalną i niewerbalną,
- odciążania lekarzy, których grafiki są przepełnione oraz zapełniania grafików nowych lekarzy,

Długość: 2 dni