

**HARMONOGRAM SZKOLENIA**  
**Projekt „Drzwi do rynku pracy” ( RPSL.07.01.03 )**

Nazwa szkolenia	Pracownik rejestracji medycznej, obsługa klienta oraz sprzedaż usług			
Nazwa instytucji szkoleniowej	TSL Szkolenia Monika Kaptur			
Czas trwania szkolenia	od	2021-05-25	do	2021-06-16
Miejsce realizacji szkolenia (dokładny adres)	ul. Sienkiewicza 15, 43-100 Tychy			

**TERMINY ZAJĘĆ**

	DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
	<b>MODUŁ SZKOLENIA: REJESTRACJA MEDYCZNA</b>			
<b>MODUŁ SZKOLENIA: REJESTRACJA MEDYCZNA</b>	2021-05-25	08:00 – 14:40	8	Podstawy prawne pracy pracownika rejestracji medycznej ( 8 h)
	2021-05-26	08:00 – 14:40	8	Podstawy prawne pracy pracownika rejestracji medycznej ( 4 h) Zakres obowiązków rejestratorki/a medycznej/go ( 4 h)
	2021-05-27	08:00 – 14:40	8	Zakres obowiązków rejestratorki/a medycznej/go ( 8 h)
	2021-05-28	08:00 – 14:40	8	Zakres obowiązków rejestratorki/a medycznej/go ( 2 h) Kultura i etyka zawodu ( 6 h) - budowanie profesjonalnych relacji z pacjentem i ze współpracownikami
	2021-05-31	08:00 – 14:40	8	Kultura i etyka zawodu ( 2 h) - zasady współpracy z lekarzem; Wizerunek sekretariatu medycznego – podstawy psychologii i pedagogiki– charakterystyka pacjenta-radzenie sobie z obiekcjami ( 6 h)
	2021-06-01	08:00 – 14:40	8	Wizerunek sekretariatu medycznego – podstawy psychologii i pedagogiki– charakterystyka pacjenta-radzenie sobie z obiekcjami ( 2 h) Organizacja czasu pracy rejestratorki medycznej - zarządzanie sobą w czasie ( 6 h)



	DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
<b>MODUŁ SZKOLENIA: REJESTRACJA MEDYCZNA</b>	2021-06-02	08:00 – 14:40	8	<b>Organizacja czasu pracy rejestratorki medycznej</b> - Metody radzenia sobie ze stresem . - Edukacja zdrowotna – pojęcia i modele ( 6 h) <b>Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie</b> - zgodna pacjenta na udzielanie świadczeń medycznych ( 2 h )
	2021-06-07	08:00 – 14:40	8	<b>Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie</b> - udostępnianie dokumentacji medycznej, - błędy w dokumentacji medycznej ( 8 h )
	2021-06-08	08:00 – 14:40	8	<b>Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie</b> - wzory dokumentacji medycznej ( 4 h) <b>Archiwizacja dokumentacji medycznej</b> <b>prawidłowe prowadzenie i obieg dokumentacji medycznej ( 4h)</b>
	2021-06-09	08:00 – 14:40	8	<b>Archiwizacja dokumentacji medycznej</b> <b>prawidłowe prowadzenie i obieg dokumentacji medycznej ( 4h)</b> <b>Reklamacje pacjentów – podstawy prawne reklamacji</b> - procedura składania i rozpatrywania reklamacji, - konsekwencje prawne ( 4 h )
	2021-06-10	08:00 – 14:40	8	<b>Reklamacje pacjentów – podstawy prawne reklamacji</b> - procedura składania i rozpatrywania reklamacji, - konsekwencje prawne ( 4 h ) <b>Elektroniczna dokumentacja medyczna -</b> <b>ćwiczenia praktyczne ( 4 h)</b>
	2021-06-11	08:00 – 14:40	8	<b>Elektroniczna dokumentacja medyczna -</b> <b>ćwiczenia praktyczne</b>
	2021-06-14	08:00 – 14:40	8	<b>Elektroniczna dokumentacja medyczna -</b> <b>ćwiczenia praktyczne ( 4 h)</b> <b>Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne ( 4 h)</b>



	DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
<b>MODUŁ SZKOLENIA: OBSŁUGA KLIENTA ORAZ SPRZEDAŻ USŁUG</b>	2021-06-15	08:00 – 14:40	4	<b>Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne ( 4 h)</b>
			4	<b>Typologia klientów ( 1 h)</b>  <b>Sposoby pozyskiwania klientów</b> - Internet, media, telefon ( 1 h)  <b>Zasady profesjonalnej obsługi klientów</b> -Skuteczne metody obsługi klienta ( 1 h)  <b>Budowanie pozytywnych relacji z klientem</b> -Jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje ( 1h)
	2021-06-16	08:00 – 14:40	8	<b>Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania</b> -Obsługa klienta na „nie” - techniki zarządzania obiekcjami ( 1 h)  <b>Obsługa telefoniczna i bezpośrednia</b> -Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy ( 1h)  <b>Organizacja handlu w gospodarce rynkowej ( 1h)</b>  <b>Przebieg sprzedaży detalicznej</b> - obsługa terminala i kasy fiskalnej, obieg dokumentacji handlowej ( 1h)  <b>Techniki sprzedaży produktów i usług</b> - marketing, badanie potrzeb klienta, sposób na trudnego klienta ( 1h)  <b>Prowadzenie rozmów handlowych - sprzedaż telefoniczna i bezpośrednia</b> - otwarcie rozmowy handlowej, autoprezentacja, język korzyści, zamknięcie sprzedaży ( 1h)  <b>Nowoczesne techniki sprzedaży – sposoby pozyskiwania klientów</b> - e-mail marketing, media społecznościowe, reklama, wyszukiwarki, polecenia itp. ( 1 h)  <b>Komputer w pracy sprzedawcy</b> - bazy danych, dokumenty ( 1 h)
	<b>RAZEM</b>		<b>120</b>	



**TERMIN EGZAMINU:**

DATA	GODZINY OD DO	IŁOŚĆ GODZ.
2021-06-16	14:45 – 15:45	1