

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

Nazwa szkolenia	Pracownik rejestracji medycznej, obsługa klienta oraz sprzedaż usług		
Nazwa instytucji szkoleniowej	SCIENCE Szkolenia i Doradztwo Grzegorz Kawa		
Czas trwania szkolenia	od	2021-06-01	do 2021-06-23
Miejsce realizacji szkolenia (dokładny adres)	ul. Sienkiewicza 15, 43-100 Tychy		

TERMINY ZAJĘĆ

NAZWA MODUŁU	DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
MODUŁ SZKOLENIE: REJESTRACJA MEDYCZNA	2021-06-01	08:00 – 14:40	8	Podstawy prawne pracy pracownika rejestracji medycznej (8 h)
	2021-06-02	08:00 – 14:40	8	Podstawy prawne pracy pracownika rejestracji medycznej (4 h) Zakres obowiązków rejestratorki/a medycznej/go (4 h)
	2021-06-08	08:00 – 16:10	10	Zakres obowiązków rejestratorki/a medycznej/go (10 h)
	2021-06-09	08:00 – 14:40	8	Kultura i etyka zawodu (8 h) - budowanie profesjonalnych relacji z pacjentem i ze współpracownikami - zasady współpracy z lekarzem;
	2021-06-10	08:00 – 14:40	8	Wizerunek sekretariatu medycznego – podstawy psychologii i pedagogiki– charakterystyka pacjenta- radzenie sobie z obiekcjami (8 h)
	2021-06-11	08:00 – 14:40	8	Organizacja czasu pracy rejestratorki medycznej - zarządzanie sobą w czasie (8 h)
	2021-06-12	8:00-14:40	8	Organizacja czasu pracy rejestratorki medycznej - Metody radzenia sobie ze stresem . - Edukacja zdrowotna – pojęcia i modele (4 h) Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie - udostępnianie dokumentacji medycznej, - błędy w dokumentacji medycznej (4h)

NAZWA MODUŁU	DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
	2021-06-14	08:00 – 14:40	8	Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie - wzory dokumentacji medycznej (4h) Archiwizacja dokumentacji medycznej prawidłowe prowadzenie i obieg dokumentacji medycznej (4h)
	2021-06-15	08:00 – 14:40	8	Archiwizacja dokumentacji medycznej prawidłowe prowadzenie i obieg dokumentacji medycznej (4h) Reklamacje pacjentów – podstawy prawne reklamacji - konsekwencje prawne (4 h)
			4	Reklamacje pacjentów – podstawy prawne reklamacji -procedura składania i rozpatrywania reklamacji (4 h)
MODUŁ SZKOLENIA: OBSŁUGA KLIENTA ORAZ SPRZEDAŻ USŁUG	2021-06-16	08:00 – 14:40	4	Typologia klientów (1 h) Sposoby pozyskiwania klientów - Internet, media, telefon (1 h) Zasady profesjonalnej obsługi klientów -Skuteczne metody obsługi klienta (1 h) Budowanie pozytywnych relacji z klientem -Jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje (1h)
MODUŁ SZKOLENIE: REJESTRACJA MEDYCZNA	2021-06-17	08:00 – 14:40	8	Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie - zgodna pacjenta na udzielanie świadczeń medycznych (6 h) Elektroniczna dokumentacja medyczna - ćwiczenia praktyczne (2 h)
	2021-06-18	08:00 – 14:40	8	Elektroniczna dokumentacja medyczna - ćwiczenia praktyczne (8 h)
	2021-06-19	08:00-13:10	6	Elektroniczna dokumentacja medyczna - ćwiczenia praktyczne (6 h)
	2021-06-21	08:00 – 14:40	8	Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne (8 h)



NAZWA MODUŁU	DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
MODUŁ OBSŁUGA KLIENTA ORAZ SPRZEDAŻ USŁUG	2021-06-23	08:00 – 14:40	8	<p>Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania -Obsługa klienta na „nie” - techniki zarządzania obiekcjami (1 h)</p> <p>Obsługa telefoniczna i bezpośrednia -Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy (1h)</p> <p>Organizacja handlu w gospodarce rynkowej (1h)</p> <p>Przebieg sprzedaży detalicznej - obsługa terminala i kasy fiskalnej, obieg dokumentacji handlowej (1h)</p> <p>Techniki sprzedaży produktów i usług - marketing, badanie potrzeb klienta, sposób na trudnego klienta (1h)</p> <p>Prowadzenie rozmów handlowych - sprzedaż telefoniczna i bezpośrednia - otwarcie rozmowy handlowej, autoprezentacja, język korzyści, zamknięcie sprzedaży (1h)</p> <p>Nowoczesne techniki sprzedaży – sposoby pozyskiwania klientów - e-mail marketing, media społecznościowe, reklama, wyszukiwarki, polecenia itp. (1 h)</p> <p>Komputer w pracy sprzedawcy - bazy danych, dokumenty (1 h)</p>
	RAZEM		120	

TERMIN EGZAMINU:

DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.
2021-06-23	14:40 – 15:40	1