

HARMONOGRAM SZKOLENIA
Projekt „Twoja droga do aktywności zawodowej” (RPSL.07.01.03)

Nazwa szkolenia	„Pracownik rejestracji medycznej, obsługa klienta oraz sprzedaż usług”		
Nazwa instytucji szkoleniowej	TSL Monika Kaptur		
Czas trwania szkolenia	od	2020-09-30	do 2020-10-26
Miejsce realizacji szkolenia (dokładny adres)	40-009 Katowice, ul. Warszawska 3		

TERMINY ZAJĘĆ

DATA	GODZINY OD DO	IŁOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA	TRENER PROWADZĄCY SZKOLENIE
MODUŁ SZKOLENIA: REJESTRACJA MEDYCZNA				
30.09.2020	08:00 – 14:40	8	Podstawy prawne pracy pracownika rejestracji medycznej	
01.10.2020	08:00 – 14:40	8	Zakres obowiązków rejestratorki/a medycznej/go.	
02.10.2020	08:00 – 14:40	8	Kultura i etyka zawodu, budowanie profesjonalnych relacji z pacjentem, i ze współpracownikami, zasady współpracy z lekarzem (4 h) Wizerunek sekretariatu medycznego – podstawy psychologii i pedagogiki– charakterystyka pacjenta- radzenie sobie z obiekcjami; (4 h)	
05.10.2020	08:00 – 14:40	8	Organizacja czasu pracy rejestratorki medycznej – zasada Pareto, macierz Eisenhowera. Metody radzenia sobie ze stresem . Edukacja zdrowotna – pojęcia i modele;	
06.10.2020	08:00 – 14:40	8	Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie, zgodna pacjenta na udzielanie świadczeń medycznych, udostępnianie dokumentacji medycznej, błędy w dokumentacji medycznej, wzory dokumentacji medycznej;	
07.10.2020	08:00 – 14:40	8	Archiwizacja dokumentacji medycznej prawidłowe prowadzenie i obieg dokumentacji medycznej (4h) Reklamacje pacjentów – podstawy prawne reklamacji, procedura składania i rozpatrywania reklamacji, konsekwencje prawne (4h)	
08.10.2020	08:00 – 14:40	8	Elektroniczna dokumentacja medyczna - ćwiczenia praktyczne	

DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA	TRENER PROWADZĄCY SZKOLENIE
09.10.2020	08:00 – 14:00	8	Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne	
12.10.2020	08:00 – 14:40	8	Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne	
MODUŁ SZKOLENIA: Obsługa klienta oraz sprzedaż usług				
13.10.2020	08:00 – 14:40	8	Organizacja handlu w gospodarce rynkowej;	
14.10.2020	08:00 – 14:40	8	Przebieg sprzedaży detalicznej;	
15.10.2020	08:00 – 14:40	8	Obsługiwanie klienta;	
16.10.2020	08:00 – 14:40	8	Typologia klientów (4h) Sprzedaż telefoniczna (4h)	
19.10.2020	08:00 – 14:40	8	Techniki sprzedaży produktów i usług medycznych;	
20.10.2020	08:00 – 14:40	8	Profesjonalne przeprowadzanie rozmowy telefonicznej, telefoniczna obsługa klienta	
21.10.2020	08:00 – 14:40	8	Komputeryzacja sprzedaży (wykorzystanie komputera w pracy sprzedawcy);	
22.10.2020	08:00 – 14:40	8	Sposoby pozyskiwania klientów;	
23.10.2020	08:00 – 14:40	8	Obieg dokumentacji handlowej.	
26.10.2020	08:00 – 13:10	6	Marketing i reklama;	
RAZEM		150		

TERMIN EGZAMINU:

DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.
26.10.2020	13:10 – 13:55	1