Hea hambaravikliiniku sekretär!

Oled oodatud enesetäienduskursusele:

“Sekretäri tähtis roll kaasaegse hambaraviteenuse osutamisel”

- ✓ Koolitus on suunatud Sulle, kelle tööst sõltub väga palju patsiendi ootuste kujundamisel, asjaajamise sujumisel ning patsiendi rahulolu tekkimisel.
- ✓ Kuidas näeb patsient hambaraviettevõtet, millised on tema ootused kogu ettevõtte suhtes ja kuidas pead käituma Sina sekretärina.

Mis Sa sellelt koolituselt endaga kaasa saad?

- ✓ teadlikkuse oma rollist patsiendi suhtumise kujunemisel kliinikusse
- ✓ teadmise patsiendi teenindamise protsessist ja enda osast selles
- ✓ teadmise, millised on sekretäri tegevused ja käitumine ning kuidas nad mõjutavad patsiendi rahulolu teenindusprotsessis

Päev saab olema tihe ja põnev, et tagada võimalus aktiivselt areneda läbi huvitavate tegevuste.

Et saavutada maksimaalne tulemus, on osalejate arv piiratud!

Koolituspäev toimub:

9. Jaanuaril 2015 a. Radisson Blu Sky hotelli konverentsikeskuses Rävala pst. 3,

Info ja registreerimine: info@ortostuudio.ee, tel. 53341328 või marika@ortostuudio.ee, tel. 53080753

Investeering: 180 €. Kui ühest kliinikust tuleb vähemalt 2 osalejat, on soodustus -10%!

Kiirematele kohad garanteeritud!

Päevakava:

9.30 Sissejuhatus, lühitutvustus, koolituse õpiväljundid. Osalejate sidumine ja kaasatöötamisele aitamine. Osalejate ootustest heale teenindusettevõttele.

10.30 Patsiendi ootused hambaraviteenusele. Kuidas kogemus kujuneb ja kuidas saab sekretär patsiendi kogemust otseselt mõjutada. Kaasuse lahendamine.

11.15 Paus

11.30 Teenindusprotsess hambaraviettevõttes. Delikaatsete isikuandmete käsitlemise põhitõed. Osalejad töötavad individuaalplaaniga, milline protsessi osa on tema ettevõttes heal tasemel ja kus on arenguruumi sekretäri kohustustest lähtuvalt.

13.00 Lõunapaus

14.00 Patsiendikeskse suhtumise arendamine eneses Eric Berne'i teooria baasil *(Lapsevanem – Täiskasvanu – Laps tasandid)*. Hoiakute mõju kommunikatsioonile. Osalejad täidavad lühikese testi ja saavad üldised suunised oma hoiakutest.

14.45 kommunikatsioonihäirete loetelu ja selgitused *(kaasuse põhjal häirete tuvastamine ja lahenduste pakkumine).* Soovitused häirete minimeerimiseks.

15.15 Empaatia tähtsus suurepärase sekretäri töös, selle arendamine eneses.

15.30 Paus

15.45 Kliendipsühholoogia põhitõed. Patsiendi kuulamine (aktiivne kuulamine), info täpsustamine (küsimustehnika), konfliktsele patsiendile vastamine, vastuväidete käsitlemise põhitehnikad (konfliktist hoidumiseks).

17.00 Kokkuvõte, tagasiside ankeet, tunnistus, lõpetamine

Oled väga oodatud osalema!

Ortostuudio OÜ

Ortostuudio

Koolitaja Alar Nigul

Seenior konsultant, 20a koolitaja ja ettevõtluskonsultandi kogemusi. Konsultantide hindaja ja verifitseerija õigused Eestis

TARTU ÜLIKOOL

- 1990 Tartu Ülikool, Õppejõud - lektor

Mercuri INTERNATIONAL

- 1994 Mercuri International
  Vanemkonsultant, juhtkonna liige

Pfizer

- 2005 Pfizer Luxembourgh SARL,
  Müügidirektor

Nigul Consult
LEAD TO DEAL

- 2008 Nigul Consult OÜ, Konsultant,
  juhatuse liige