

# Akademia Komunikacji dla branży weterynaryjnej: „Przyjazna Recepcja”

Projekt rozwoju umiejętności obsługi  
klienta w branży weterynaryjnej.



11 i 26 października 2018



**Halibut**  
GRUPA SZKOLENIOWA



**KUROSZ**  
KLINIKA WETERYNARYJNA

- ✓ Dbaj o dobre doświadczenia opiekuna.
- ✓ Okazuj empatię i stanowczość.
- ✓ Świadomie pracuj z silnymi emocjami i presją.
- ✓ Poznaj użyteczne i sprawdzone narzędzia budowania relacji.

# Warsztat dla:

# Wyzwania branży:

# Rozwiązanie:

> Lekarzy weterynarii;

Powody, których stworzyliśmy „Akademię Komunikacji dla branży weterynaryjnej”:

Intensywne szkolenie „Przyjazna Recepcja”, w trakcie którego:

> Pracowników placówek pomocy weterynaryjnej;

Praca w gabinecie lub klinice weterynaryjnej to codzienne źródło wielu wyzwań związanych z niesieniem pomocy medycznej zwierzętom, ale także zmagania się z Opiekunami, ich emocjami, oczekiwaniami i presją, czy też rozwiązywania codziennych trudności związanych z zarządzaniem zespołem pracowników.

> Asystentów i pracowników recepcji.

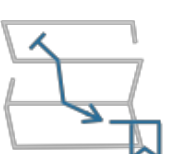
Opiekunowie, zgłaszają się do kliniki weterynaryjnej w poszukiwaniu pomocy dla swoich podopiecznych, z którymi są często silnie związani emocjonalnie. Otrzymana pomoc czasem wiąże się z kosztami, ryzykiem niepowodzenia, długotrwałą terapią dla podopiecznego. Opiekunowie doświadczają silnego stresu, który czasami rozładowują w relacji z pracownikami gabinetów i samymi lekarzami.

Pracownicy ośrodków weterynaryjnych, chcą dobrze wykonać swoje obowiązki oraz zapewnić wysoką jakość obsługi aby zadbać o Opiekuna – klienta. Jednocześnie trudno jest im reagować na agresywne i krytyczne zachowania Opiekuna gdy jest on w roli klienta. Jak w takiej sytuacji postawić granicę lub odmówić.

Gabinety i kliniki weterynaryjne są często firmami, które zatrudniają zespół ludzi, a właściciel – lekarz pełni również ważną i kluczową rolę menadżera zespołu. W ferworze codziennej pracy z Opiekunami i ich podopiecznymi czasem zanika z oczu kwestia zadbania o zespół, relacje w nim panujące i rozwijanie zespołu w kierunku samodzielności i odpowiedzialności.

Program szkoleniowy: „Przyjazna Recepcja”

Wzmocnisz się w umiejętnościach obsługi i pierwszego kontaktu z wymagającym Opiekunem. Poznasz i opanujesz narzędzia otwierania kontaktu, relacji i budowania dobrych doświadczeń po stronie klienta.



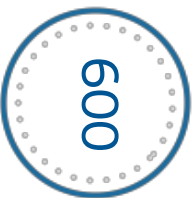
● Poznasz najważniejsze mechanizmy psychologiczne pojawiające się w relacjach z opiekunami oraz nauczysz się wykorzystywać je do budowania porozumienia, zaufania i otwartości w trudnych sytuacjach.

● Nauczysz się uzasadniać decyzje, aby ograniczać ryzyko konfrontacji i polemiki z klientem.

● Dowiesz się, jak obronić decyzję lub odmowę w sytuacji, gdy opiekun wywiera presję.

● Poznasz narzędzia, które pomagają rozładowywać i kanalizować silne emocje po obu stronach.

● Dowiesz się, jak przyjmować pretensję czy niezadowolenie, jednocześnie zachowując dobre relacje z opiekunem.



PONAD

ABSOLWENTÓW  
SZKOLENÍ Z ZAKRESU  
OBSŁUGI KLIENTA



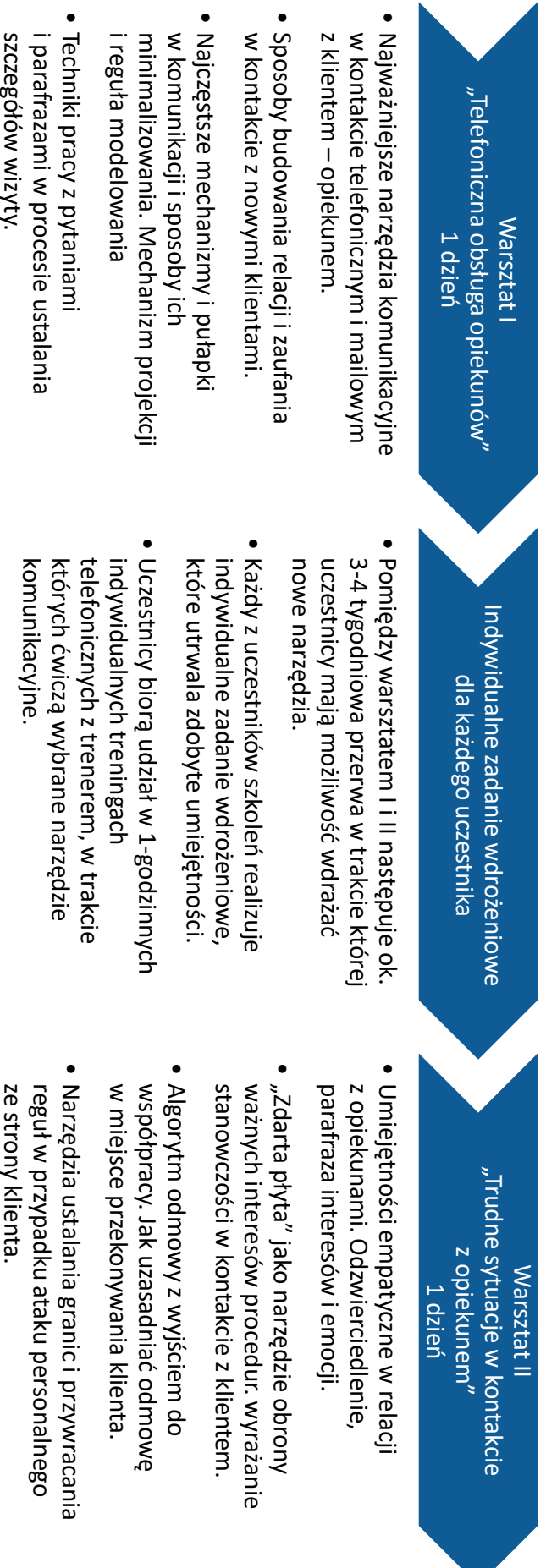
www.Halbut.pl



# Ramowy opis programu:

## „Przyjazna Recepcja”

(1 dzień + zadanie wdrożeniowe + 1 dzień)



[www.Halbut.pl](http://www.Halbut.pl)

Program szkoleniowy: „Przyjazna Recepcja”



**KUROSZ**  
KLINIKA WETERYNARYJNA

# Gwarancja jakości Halibut

- ✓ GWARANCJA SATYSFAKCJI
  - zadowolenie ze szkolenia lub zwrot kosztów.
- ✓ UNIKATOWA METODOLOGIA PRACY
  - praca na realnych sytuacjach uczestników.
- ✓ SPRAWDZONE ALGORYTMY POSTĘPOWANIA.
- ✓ VIDEO TRENING.
- ✓ WYSOKA JAKOŚĆ.
- ✓ NIEMAL 100% POLECEN.
- ✓ LUDZKA ATMOSFERA PRACY.
- ✓ REALIZACJA STANDARDÓW NAJWYŻSZEJ JAKOŚCI.



Znak Halibut jest gwarancją pozytywnej zmiany i długotrwałych efektów. Oznacza działania rozwojowe o wysokim standardzie.



Trenerzy wykazali się doskonałym wyuczaniem przy projektowaniu i wdrażaniu zmiany. Zbudowali bardzo dobry kontakt z uczestnikami grup, a jednocześnie byli dla nas i menadżerów ważnym partnerem w całym projekcie. Szczególnie doceniamy elastyczność i gotowość do brania odpowiedzialności, jaką wykazali się w trudnym momencie naszego wspólnego projektu.

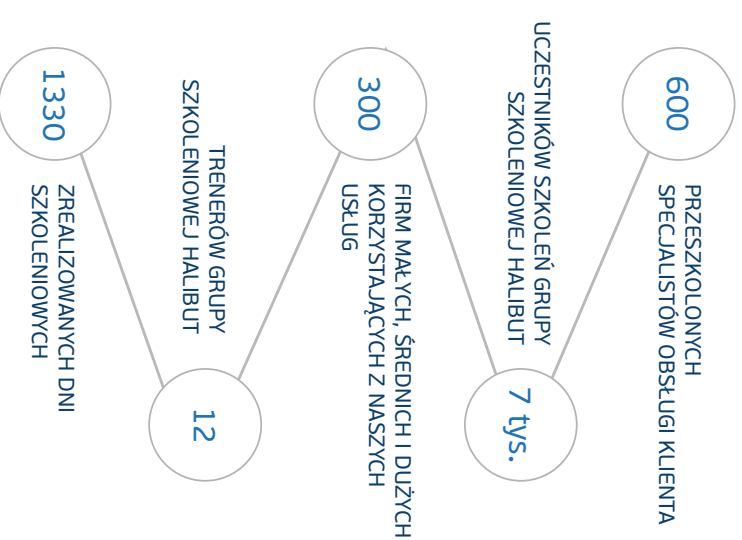
***Maria Wyzga, Dyrektor HR w Regionie CEE, BAYER***



Współpraca z firmą szkoleniową „Halibut” przebiega bardzo sprawnie – osoby zaangażowane w projekty szkoleniowe są zawsze dostępne i otwarte na wszelkie uwagi, sugestie i nasze potrzeby. Jednak przede wszystkim są to osoby niezwykle kompetentne, rzetelne i profesjonalne.

***Magdalena Jędrzejewska, Koordynator HR, IKEA Industry***

## HALIBUT TO PONAD:



[www.Halibut.pl](http://www.Halibut.pl)

Program szkoleniowy: „Przyjazna Recepcja”



**KUROSZ**  
KLINIKA WETERYNARYJNA

# Klinika Kurosz to:

- ✓ KILKUNASTOLETNIIE DOŚWIADCZENIE NA RYNKU USŁUG WETERYNARYJNYCH.
- ✓ PROWADZENIE NOWOCZESNYCH TERAPII.
- ✓ WYSOKA JAKOŚĆ.
- ✓ LUDZKA ATMOSFERA PRACY.
- ✓ REALIZACJA STANDARDÓW MEDYCZNYCH NAJWYŻSZEJ JAKOŚCI.

Klinika Weterynaryjna Bartłomiej Kurosz to wysoko specjalistyczna placówka, która od 2003 roku oferuje szeroki wachlarz usług obejmujący: profilaktykę, diagnostykę i leczenie zwierząt towarzyszących człowiekowi.

Wiodącymi działami są: diagnostyka, chirurgia, stomatologia, onkologia, rehabilitacja. Wszystkie wykonywane przez nas zabiegi przeprowadzamy z najwyższą troską o bezpieczeństwo pacjentów, stosując profesjonalne sprawdzone metody i korzystając z nowoczesnych urządzeń. Niesiemy pomoc przez całą dobę i siedem dni w tygodniu traktując naszych pacjentów z najwyższą troską.

Oprócz działalności usługowo klinicznej prowadzimy przy współpracy z Uniwersytetami Przyrodniczymi praktyki studenckie i staże lekarskie. Jednocześnie w trosce o dobro pacjentów umożliwiamy naszym lekarzom i asystentom podnoszenie kwalifikacji uczestnicząc w licznych szkoleniach specjalistycznych zarówno w kraju jak i zagranicą.

Kierujemy się wytycznymi i standardami stosowanymi jako wzory postępowania klinicznego w profesjonalnych i renomowanych specjalistycznych placówkach europejskich jak i światowych.



[www.Halbut.pl](http://www.Halbut.pl)

Program szkoleniowy: „Przyjazna Recepcja”



**Adrian Janik**  
trener biznesu, konsultant



Absolwent psychologii na Uniwersytecie A. Mickiewicza w Poznaniu. Ukończył Szkołę Trenerów Biznesu SET oraz Akademię Trenera Biznesu Kontrakt. Pracę w sprzedaży rozpoczął w trakcie studiów od branży motoryzacyjnej (Jaguar i Land Rover). Następnie postanowił połączyć rolę konsultanta, handlowca i trenera w Grupie Szkoleniowej Halbut.

Od 2011 roku prowadzi miękkie szkolenia biznesowe, głównie z umiejętności handlowych i obsługi klienta oraz umiejętności osobistych. Specjalizuje się w zakresie programów z telefonicznej oraz mailowej obsługi klienta. Prowadzi także zajęcia rozwijające umiejętności komunikacji, współpracy i budowania zespołu oraz zajęcia teambuildingowe.

Prowadził dedykowane warsztaty i cykle szkoleniowe dla takich klientów jak Grupa Allegro, Sanitec Kolo, Meble VOX, Ceneo.pl, Enea, PKN Orlen, Reinhold Expo, Sun & Snow, Man Bus, IKEA Industry, Aquanet, Firestone Industrial Products, AVK Polska, DMG Mori, WSB, Volkswagen Group Polska.

**Rafał Ignasiak**  
trener, coach



Absolwent Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu kierunku Zarządzanie i Marketing oraz Psychologii w Zarządzaniu Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu. Pracował jako handlowiec, menedżer i trener wewnętrzny w firmach z branży finansowej.

Absolwent Szkoły Trenerów Biznesu TROP, Coaching Fundamentals Certificate® (CFC®) w Noble Manhattan Coaching, International Practitioner Business Coach w Norman Bennett Academy.

Prowadzi szkolenia z zakresu umiejętności menedżerskich oraz umiejętności osobistych. Specjalista w zakresie komunikacji i motywowania, a także myślenia krytycznego oraz zarządzania zadaniami.

Pracował m.in. dla: Bocian Pożyczki, Cetelem Bank, Sygma Bank, Ministerstwa Sprawiedliwości, WSHU Donar SA, Info-Baza, marketmedia.pl, ZUHIP RTV-AGD, WINMAR,

PRAWIE



UCZESTNIKÓW EDYCJI  
ZAMKNIĘTYCH SZKOLEŃ  
Z OBSŁUGI KLIENTA



[www.Halbut.pl](http://www.Halbut.pl)

Program szkoleniowy: „Przyjazna Recepcja”

# Informacje organizacyjne:

## TERMIN I MIEJSCE:

### TERMIN:

11.10.2018  
26.10.2018  
w godz. 09:00 – 17:00

### MIEJSCE:

Klinika Weterynaryjna Bartłomiej Kurosz  
Walczyńska 54,  
66-400 Gorzów Wielkopolsk

## WARTOŚĆ I KOSZT UCZESTNICTWA:

### W PROGRAMIE ZAPEWNIAMY:

- ✓ pracę trenerską w ramach 2 dni szkoleniowych (2 x 8 godzin),
- ✓ 1 godziną indywidualnej pracy coachingowej z trenerem,
- ✓ materiały dydaktyczne, 3-miesięczny dostęp do platformy e-learningowej
- ✓ przerwy kawowe, dwudaniowy lunch,
- ✓ certyfikat ukończenia szkolenia.
- ✓ **Gwarancja Satysfakcji:**  
jeśli szkolenie nie spełni Państwa oczekiwań, zwrócimy pieniądze (po potrąceniu realnie poniesionych kosztów organizacyjnych).

Liczba osób na szkoleniu ograniczona do 8-10 max.  
Zarezerwuj miejsce w terminie do: 4.10.2018

## CENA NETTO:

1600 PLN/os.

## KONTAKT:

W PRZYPADKU PYTAŃ LUB UWAG ZAPRASZAMY  
DO KONTAKTU:

Mirośław Józefowicz  
[m.jozefowicz@klinikakurosz.pl](mailto:m.jozefowicz@klinikakurosz.pl)  
tel. 782 323 598

