

Ruda Śląska, 21.03.2018r.

REFERENCJE

Firma doradczo-szkoleniowa ForMatrix w dniach 24.02, 03.03 oraz 10.03.2018 roku zrealizowała szkolenie dla personelu medycznego NZOZ Genom, który działa w ramach Fundacji Godula-Hope. Celem fundacji jest propagowanie profilaktyki badań oraz edukacji medycznej i wspierania walki z rakiem jajnika.

Kurs „Doskonalenie obsługi pacjenta w służbie zdrowia” trwał 21 godzin szkoleniowych i obejmował takie tematy jak:

- doskonalenie umiejętności komunikacyjnych z pacjentami w obsłudze bezpośredniej i telefonicznej
- typologia klienta
- praktyczne sposoby postępowania w sytuacjach trudnych
- asertywność
- zarządzanie sytuacjami stresowymi
- organizacja pracy i zarządzanie sobą w czasie

Szkolenie było prowadzone przez eksperta w dziedzinie obsługi pacjenta p. Marcina Filipowskiego, który rzetelnie i profesjonalnie podszedł do zagadnień poruszanych w trakcie kursu.

Program szkolenia był uszyty na miarę naszych potrzeb, a poruszane i praktykowane w czasie zajęć zagadnienia okazały się niezwykle przydatne w codziennej pracy na stanowisku rejestratorka medyczna czy pielęgniarka. Uzyskaliśmy wiele cennych wskazówek dotyczących pracy, czego efektem jest m.in. wzrost takich umiejętności naszego personelu jak:

- aktywne słuchanie pacjentów/klientów z pełnym zrozumieniem
- umiejętne radzenie sobie z zastrzeżeniami klientów/pacjentów
- wzorowe obsługiwanie pacjenta/klienta przez telefon
- proponowanie dodatkowych usług medycznych w zależności od potrzeb pacjenta/klienta
- zachowywanie spokoju w sytuacjach stresowych

Z całą pewnością szkolenie wpłynie pozytywnie na poprawę pracy personelu i jego relacje z pacjentem.

Z wysoką pewnością możemy polecić firmę ForMatrix jako rzetelnego partnera biznesowego przy przeprowadzaniu szkoleń kompetencyjnych dla personelu medycznego oraz zapewnić, że usługi firmy ForMatrix świadczone są na najwyższym poziomie.

Z poważaniem,

PREZES ZARZĄDU


Krystyna Zamorska