



## Trudne sytuacje i wymagające rozmowy - jak radzić sobie z pacjentem?

---

### Wykładowca:

- **Urszula Łaskawiec** - jest doświadczonym managerem, coachem i trenerem, a także Certyfikowanym Konsultantem narzędzia badającego kompetencje DISC D3, Trenerem Umiejętności Miękkich oraz autorką publikacji i szkoleń (głównie zakresu komunikacji, sprzedaży usług, obsługi ) m.in dla branży medycznej oraz projektów realizowanych poprzez call center. Posiada ponad 15 letnie doświadczenie zawodowe w zakresie koordynowania projektów sprzedażowych oraz opieki posprzedażowej, a także komunikacji z Klientem. Od 2012 roku jest związana z branżą medyczną. Miała okazję zarządzać i koordynować działaniami kilku wielospecjalistycznych placówek medycznych, a także być liderem infolinii opieki medycznej w jednej z największych firm ubezpieczeniowych w Polsce. Posiada wiedzę w zakresie odpowiedzialności za pacjenta, dbania o wizerunek placówki medycznej, jakościowej obsługi pacjenta, działań pomagających w promowaniu usług placówek medycznych. Prowadzi szkolenia dotyczące m.in. umiejętności sprzedażowych i rekomendacyjnych, szkolenia z jakości obsługi klienta/pacjenta, warsztaty z efektywnego sposobu prowadzenia rozmów, szkolenia podnoszące kompetencje managerskie, a także sesje konsultacyjne, sesje coachingowe i treningi regulacji emocji.

### Cel szkolenia:

Szkolenie ma na celu doskonalenie komunikacji lekarzy, w tym umiejętności radzenia sobie z trudnymi pacjentami. Skupia się na budowaniu relacji opartych na empatii i zrozumieniu, co wpływa na skuteczność opieki medycznej.

### Program szkolenia:

1. Wstęp do komunikacji medycznej
2. Zrozumienie potrzeb pacjenta

3. Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami
4. Ćwiczenia praktyczne
5. Studium przypadków
6. Strategie budowania relacji z pacjentami
7. Podsumowanie i pytania

