

Tworzenie wizerunku firmy poprzez identyfikację z firmą i relacje z klientem. Odpowiedzialność biznesowa

ZAŁOŻENIA I CELE SZKOLENIA:

Najważniejszym celem szkolenia jest:

- Pogłębienie świadomości w zakresie konieczności rozumienia budowania relacji z pacjentami jako fundamentu tworzenia dobrej, silnej marki na rynku usług medycznych
- pogłębienie rozumienia potrzeb pacjentów i adekwatne ich zaspokajanie
- rozwinięcie i doskonalenie umiejętności komunikacji i współpracy ze współpracownikami w celu doskonalenia jakości świadczonych usług i uzyskiwania najlepszych rekomendacji pacjentów

EFEKTY SZKOLENIA:

- Wzrost świadomości pracowników w zakresie odpowiedzialności biznesowej w obszarze świadczonych usług
- Wzrost rentowności i efektywności podejmowanych działań w procesie leczenia
- Wzrost jakości i efektywności podejmowanych działań medycznych
- Wzrost przejrzystości stosowanych procedur i uzyskiwania w nich wsparcia dla przebiegu procesów leczenia

Program szkolenia z podziałem na moduły i zagadnienia:

1. Odpowiedzialność biznesowa – relacje z klientem (uwarunkowania)

- Polepszenie jakości obsługi pacjenta, partnerstwo oraz etyczne postępowanie w relacji z pacjentami, dotrzymywanie warunków zawieranych kontraktów/umów (terminowość, jakość) i przejrzyste procedury
- Wzrost odpowiedzialności wszystkich pracowników placówki medycznej za budowanie marki i relacje z pacjentami, poprawa jakości życia pacjentów.
- Zwiększanie identyfikacji pracowników z placówką medyczną, ciągłe doskonalenie kultury organizacyjnej i sposobów komunikacji oraz interakcji z pracownikami jako priorytet w placówce medycznej
- Dobre i bezpieczne warunki pracy

2. Odpowiedzialność biznesowa – zasady „gry”.

- Rola menedżera w budowaniu i zarządzaniu zespołem . Efektywna i konsekwentna realizacja przyjętych celów biznesowych oraz odpowiednie zarządzanie ludźmi.
- Odpowiedzialny szef
 - ✓ Skutecznie komunikuje się ze współpracownikami
 - ✓ wie czego chce, określa reguły współpracy.
 - ✓ wie z kim pracuje? Okno Johariego
 - ✓ dba o adekwatność i efektywność działania
 - ✓ docenia znaczenie autorytetu i wpływu społecznego
 - ✓ planuje i deleguje zadania (idealnie brzmiące polecenie). Przyjmuje i ceduje odpowiedzialność

- ✓ monitoruje działania pracowników, realizację zadań i standardów pracy oraz komunikuje się na bieżąco z pracownikami
- ✓ stawia wymagania oraz wspiera pracowników
- ✓ kontroluje pracę i egzekwuje wymagania. Dokonuje oceny pracowniczej
- ✓ motywuje pracowników.
- ✓ wytycza kierunki działań i zmian stosując informację zwrotną – modele, znaczenie

3. Odpowiedzialność biznesowa. Efektywność menedżera

- Sprawność działania, czyli dobre wykonywanie swojej pracy
- Skuteczność, czyli osiąganie zamierzonych wyników, realizowanie celów strategicznych.
- Stosowanie obowiązujących procedur(ustalonych zasad prowadzenia danej sprawy, kolejności poszczególnych czynności) oraz wskaźników (liczbowych przedstawień realizowanych zadań):
 - ✓ regulowanie zachowań pracowników i procesów (wiedzą oni, co, jak i z kim mają robić),
 - ✓ zapewnienie koordynacji zadań (wyznaczają zakres czynności i ustalają odpowiedzialności),
 - ✓ poprawianie jakości pracy.

4. Odpowiedzialność biznesowa. Działania menedżera, a standardowe (proceduralne) i niestandardowe sytuacje

- Jak zarządzać zespołem, który pracuje w organizacji otoczonej wskaźnikami i procedurami, aby być efektywnym?:
 - ✓ umiejętne komunikowanie, także trudnych i niepopularnych decyzji,
 - ✓ stawianie wymagań oraz wspieranie pracowników,
 - ✓ radzenie sobie z kryzysami w zespole.
- Budowanie marki, a rola menedżerów. Nastawienie na rozwój- możliwość, czy konieczność?
- Silna marka – rekomendacje klientów
- Relacje nie akcje – fundament budowania marki

Metody pracy:

Szkolenie zapewnia połączenie teorii z praktyką i jest prowadzone w oparciu o aktywne metody pracy, które:

- bezpośrednio aktywizują uczestników;
- są oparte na ich indywidualnej pracy i doświadczeniach;
- dają najlepsze efekty, mają przełożenie na praktykę.

Stosujemy takie metody pracy jak: ćwiczenia indywidualne, dyskusja, scenki, symulacje, gry symulacyjne, ćwiczenia nabytych umiejętności, kwestionariusze do autoanalizy

Szkolenie: 2 dni szkoleniowe