

KÉPZÉSI PROGRAM

EGÉSZSÉGÜGYI SALESTECHNIKÁK

KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzési program alapadatai

1.1.	Képzés (képzési program) (magyar, angol és német nyelvű) megnevezése:	Egészségügyi salestechnikák
		Healthcare sales techniques
		Verkaufstechniken im Gesundheitswesen
1.2.	A képzés célja:	A képzés célja, hogy a magánegészségügyben, a szépség- és orvosestétika területén dolgozó szakemberek átfogó elméleti és gyakorlati ismereteket szerezzenek a szolgáltatásalapú értékesítésről. A résztvevők megismerik a szolgáltatásértékesítés pszichológiai alapjait, a döntéshozatal befolyásoló tényezőket, és olyan etikus, tanácsadói megközelítésű sales technikákat sajátítanak el, amelyek hosszú távon növelik az ügyfél/páciens bizalmát és elégedettségét.
1.3.	A képzés célcsoportja:	<ul style="list-style-type: none"> • magánegészségügyben dolgozók (recepció, asszisztensek, ügyfélkoordinátorok) • szépségipari szolgáltatók • orvosestétikai területen dolgozó szakemberek • szolgáltatást értékesítő alkalmazottak és vállalkozók
1.4.	A képzés során megszerezhető kompetenciák:	<ul style="list-style-type: none"> • Szakmai kompetenciák: szolgáltatásalapú sales folyamat felépítése, igényfeltárás, ajánlatadás, érték- és árkommunikáció, kifogáskezelés, lezárás, utánkövetés. • Személyes kompetenciák: magabiztos fellépés, önreflexió, érzelmi önszabályozás. • Társas kompetenciák: empátikus kommunikáció, bizalomépítés, konfliktuskezelés. • Módszerkompetenciák: strukturált beszélgetésvezetés, kérdezéstechnika, döntéstámogatás.

2. A képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételei

2.1.	Iskolai végzettség:	Érettségi bizonyítvány
2.2.	Szakmai végzettség:	Nem szükséges
2.3.	Szakmai gyakorlat:	Nem szükséges
2.4.	Egészségügyi alkalmasság:	Nem szükséges
2.5.	Előzetesen elvárt ismeretek:	Nem szükséges
2.6.	Egyéb feltételek:	-

3. Tervezett képzési idő

3.1.	A képzés óraszám:	24 óra (6x4 óra)
3.2.	Megengedett hiányzás mértéke:	20%

4. A képzés tananyagegységei

	A képzés tananyagegységeinek megnevezése: ¹	Óraszám:
4.1.	Szolgáltatás-sales-szemlélet és döntépszichológiai alapok	4 óra
4.2.	Etikus meggyőzés és kognitív torzítások	4 óra
4.3.	Igényfeltárás és tanácsadói kommunikáció	4 óra
4.4.	Érték- és árkomunikáció, ajánlatadás	4 óra
4.5.	Kifogáskezelés, lezárás és utánkövetés	4 óra
4.6.	Gyakorlati szimulációk, saját szkriptek és akciótervezés	4 óra

¹ A sorok száma bővíthető.

4.1. Tananyagegység²

4.1.1.	Megnevezése: ³	Szolgáltatás-sales-szemlélet és döntépszichológiai alapok
4.1.2.	Célja:	A résztvevők megértsék a szolgáltatásipari értékesítés sajátosságait, és kialakuljon bennük a tanácsadói, bizalomépítő sales gondolkodásmód. A modul alapozza a későbbi technikákat: hogyan hoz döntést az ügyfél/páciens, milyen pszichológiai tényezők befolyásolják, és hol vannak az etikus határok.
4.1.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák:	Frontális munka, páros és kiscsoportos gyakorlatok.
4.1.4.	Megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:	Előadás, facilitált beszélgetés, szerepjáték, esettanulmány, visszajelzés
4.1.5.	Óraszám:	4 óra
4.1.6.	Beszámítható óraszám: ⁴	-
4.1.7.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • Szolgáltatásértékesítés sajátosságai: megfoghatatlanság, bizalom, kockázat-észlelés, „szolgáltatásélmény” mint termék • Tanácsadói sales a magánegészségügyben és esztétikában: ajánlás vs. rábeszélés; transzparencia; hosszú távú kapcsolatok • Döntépszichológia: gyors (intuitív) vs. lassú (analitikus) döntések; bizonytalanság és kockázat kezelése • Motivációk: fájdalomcsökkentés (problémamegoldás) vs. vágy/növekedés (önkép, életminőség) • Kognitív torzítások (biasok) áttekintése szolgáltatási példákkal: horgonyzás, keretezés, veszteségkerülés, társas bizonyíték, státuszkvó, megerősítési torzítás • Etikus meggyőzés kerete: beleegyezés, informált döntés támogatása, nyomásgyakorlás kerülése
4.1.8.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység elvégzéséről nem kerül kiadásra külön igazolás. A 7.2. pontban meghatározott feltétel(ek) teljesítése esetén a képzés végén kerül kiadásra a tanúsítvány.

4.2. Tananyagegység

4.2.1.	Megnevezése ⁵ :	Etikus meggyőzés és kognitív torzítások
4.2.2.	Célja:	A tananyagegység célja, hogy a résztvevők felismerjék és megértsék a döntési torzítások és a meggyőzés pszichológiai mechanizmusainak szerepét a szolgáltatások értékesítése során. A modul hangsúlya azon van, hogy ezek az eszközök döntéstámogató, nem pedig manipulációs céllal kerüljenek

² A Tananyagegységeket bemutató alfejezetek száma a 4. pontban szereplő sorok számának megfelelően bővítendő.

³ Megegyezik az 4.1. sorban feltüntetett megnevezéssel

⁴ Kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés óraszámába beszámítható, egyéb esetben nem releváns.

⁵ Megegyezik az 4.2. sorban feltüntetett megnevezéssel

		alkalmazásra. A résztvevők képessé válnak arra, hogy az ügyfél/páciens számára átlátható és biztonságos döntési környezetet teremtsenek.
4.2.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák:	Frontális munka, páros és kiscsoportos gyakorlatok.
4.2.4.	Megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:	Előadás, facilitált beszélgetés, szerepjáték, esettanulmány, visszajelzés
4.2.5.	Óraszám:	4 óra
4.2.6.	Beszámítható óraszám ⁶ :	-
4.2.7.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • A meggyőzés szerepe szolgáltatáskapcsolatokban • Cialdini-féle befolyásolási elvek etikus alkalmazása: <ul style="list-style-type: none"> ○ kölcsönösség ○ következetesség és elköteleződés ○ társas bizonyíték ○ tekintély ○ szimpátia ○ szűkösség ○ egység • Gyakori kognitív torzítások szolgáltatási döntéseknél: <ul style="list-style-type: none"> ○ horgonyzás ○ keretezés ○ veszteségkerülés ○ státuszkvó torzítás ○ megbánáskerülés • Döntéstámogatás vs. nyomásgyakorlás • Bizalomromboló technikák felismerése és eltávolítása a kommunikációból
4.2.8.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység elvégzéséről nem kerül kiadásra külön igazolás. A 7.2. pontban meghatározott feltétel(ek) teljesítése esetén a képzés végén kerül kiadásra a tanúsítvány.

4.3. Tananyagegység

4.3.1.	Megnevezése: ⁷	Igényfeltárás és tanácsadói kommunikáció
4.3.2.	Célja:	A tananyagegység célja, hogy a résztvevők strukturált, empatis módon legyenek képesek feltárni az ügyfelek/páciensek valódi igényeit, motivációit és döntési szempontjait. A modul fejleszti a hallgatók kérdezéstechnikai és kommunikációs készségeit, különös tekintettel az érzékeny, egészséghez és önképhez kapcsolódó helyzetekre.

⁶ Kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés óraszámába beszámítható, egyéb esetben nem releváns.

⁷ Megegyezik az 4.3. sorban feltüntetett megnevezéssel

4.3.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák:	Frontális munka, páros és kiscsoportos gyakorlatok.
4.3.4.	Megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:	Előadás, facilitált beszélgetés, szerepjáték, esettanulmány, visszajelzés
4.3.5.	Óraszám:	4 óra
4.3.6.	Beszámítható óraszám: ⁸	-
4.3.7.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • Kapcsolatfelvétel és rapport kialakítása • Aktív figyelem eszközei: tükrözés, összefoglalás, visszakerdezés • Empatikus kommunikáció egészségügyi és esztétikai környezetben • Strukturált igényfeltárás lépései: célok, problémák, félelmek, korábbi tapasztalatok • Kérdezőtechnika: <ul style="list-style-type: none"> ○ nyitott kérdések ○ mélyítő kérdések ○ skálázó kérdések ○ döntést segítő kérdések • Ügyfáltípusok és kommunikációs stílusadaptáció
4.3.8.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység elvégzéséről nem kerül kiadásra külön igazolás. A 7.2. pontban meghatározott feltétel(ek) teljesítése esetén a képzés végén kerül kiadásra a tanúsítvány.

4.4. Tananyagegység

4.4.1.	Megnevezése: ⁹	Érték- és árkommunikáció, ajánlatadás
4.4.2.	Célja:	A tananyagegység célja, hogy a résztvevők képesek legyenek a szolgáltatások értékét világosan, érthetően és az ügyfél számára releváns módon kommunikálni. A résztvevők megtanulják, hogyan lehet az árat az érték kontextusában bemutatni, elkerülve az ár-alapú versenyhelyzeteket.
4.4.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák:	Frontális munka, páros és kiscsoportos gyakorlatok.
4.4.4.	Megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:	Előadás, facilitált beszélgetés, szerepjáték, esettanulmány, visszajelzés
4.4.5.	Óraszám:	4 óra
4.4.6.	Beszámítható óraszám: ¹⁰	-
4.4.7.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • Az érték fogalma a szolgáltatásiparban • Értékdimenziók: eredmény, biztonság, komfort, élmény, hosszú távú hatás • Árérzékenység okai és kezelési lehetőségei • Strukturált ajánlatfelépítés

⁸ Kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés óraszámába beszámítható, egyéb esetben nem releváns.

⁹ Megegyezik az 4.4. sorban feltüntetett megnevezéssel

¹⁰ Kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés óraszámába beszámítható, egyéb esetben nem releváns.

		<ul style="list-style-type: none"> • Csomagajánlatok és kezelési programok (3–6–12 hónapos tervek) • Ajánlatösszegzés és visszaellenőrzés
4.4.8.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység elvégzéséről nem kerül kiadásra külön igazolás. A 7.2. pontban meghatározott feltétel(ek) teljesítése esetén a képzés végén kerül kiadásra a tanúsítvány.

4.5. Tananyagegység

4.5.1.	Megnevezése: ¹¹	Kifogáskezelés, lezárás és utánkövetés
4.5.2.	Célja:	A tananyagegység célja, hogy a résztvevők magabiztosan, konfliktusmentesen kezeljék a leggyakoribb kifogásokat, és képesek legyenek a beszélgetést természetes módon döntéshez vezetni. A modul hangsúlyt fektet az utánkövetés szerepére és módszereire.
4.5.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák:	Frontális munka, páros és kiscsoportos gyakorlatok.
4.5.4.	Megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:	Előadás, facilitált beszélgetés, szerepjáték, esettanulmány, visszajelzés
4.5.5.	Óraszám:	4 óra
4.5.6.	Beszámítható óraszám: ¹²	-
4.5.7.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • A kifogások pszichológiai háttere • Tipikus kifogások a szolgáltatásiparban • Kifogáskezelési struktúra: validálás → tisztázás → válasz • Lezárási technikák és döntéstámogatás • Következő lépések rögzítése • Utánkövetési protokollok és kommunikáció
4.5.8.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység elvégzéséről nem kerül kiadásra külön igazolás.

4.6. Tananyagegység

4.6.1.	Megnevezése: ¹³	Gyakorlati szimulációk, saját szkriptek és akciótervezés
4.6.2.	Célja:	A tananyagegység célja a teljes képzés során megszerzett ismeretek integrálása és gyakorlati alkalmazása. A résztvevők saját munkakörnyezetükre szabott kommunikációs eszközöket és értékesítési struktúrákat alakítanak ki.
4.6.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák:	Frontális munka, páros és kiscsoportos gyakorlatok.
4.6.4.	Megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:	Előadás, facilitált beszélgetés, szerepjáték, esettanulmány, visszajelzés
4.6.5.	Óraszám:	4 óra

¹¹ Megegyezik az 4.5. sorban feltüntetett megnevezéssel

¹² Kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés óraszámába beszámítható, egyéb esetben nem releváns.

¹³ Megegyezik az 4.6. sorban feltüntetett megnevezéssel

4.6.6.	Beszámítható óraszám: ¹⁴	-
4.6.7.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • Valós ügyfél- és pácienshelyzetek feldolgozása • Teljes sales folyamat gyakorlása szimulációkban • Különleges ügyféltípusok kezelése • Saját igényfeltáró kérdéslisák és ajánlatsablonok kidolgozása • Egyéni akcióterv készítése mérőpontokkal
4.6.8.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	<p>A tananyagegység elvégzéséről nem kerül kiadásra külön igazolás.</p> <p>A 7.2. pontban meghatározott feltétel(ek) teljesítése esetén a képzés végén kerül kiadásra a tanúsítvány.</p>

5. Csoportlétszám

5.1	Maximális csoportlétszám: ¹⁵ (fő)	40 fő
-----	--	-------

6. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

6.1.	<p>A képzéshez záró értékelés kapcsolódik, mely a képzés befejezésének feltétele.</p> <p>Az értékelés módja 30 kérdéses feleletválasztós teszt.</p> <p>A záró értékelésen megszerezhető minősítések:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Megfelelt: legalább 51%-os teljesítmény • Nem felelt meg: 50% vagy az alatti teljesítmény <p>Egy alkalommal biztosítjuk a javító, és/vagy pótló alkalom megszervezését. A javítás és pótlás időpontját a képző intézmény határozza meg, lebonyolítása az első mérés követelményeivel azonos módon történik.</p>
------	---

7. A képzés zárása

7.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás megnevezése:	TANÚSÍTVÁNY 2013. évi LXXVII. törvény 13/B. § 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 22. § (1)
7.2.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei:	A képzés elvégzéséről szóló tanúsítvány kiadásának feltétele a képzésen való részvétel (a megengedett hiányzás mértékének figyelembevételével), valamint a záró értékelésen „Megfelelt” minősítés megszerzése.

8. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

8.1.	Személyi feltételek:	A képzési profilnak megfelelő végzettséggel rendelkező tréner / oktató.
------	----------------------	---

¹⁴ Kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés óraszámába beszámítható, egyéb esetben nem releváns.

¹⁵ Zárt rendszerű elektronikus távoktatás esetén nem releváns.

8.2.	Személyi feltételek biztosításának módja:	Az oktatót a képző intézmény foglalkoztatja munkaszerződéssel, megbízási szerződéssel vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződéssel.
8.3.	Tárgyi feltételek:	Az intézmény részéről: a képzési program megvalósításához szükséges számítástechnikai eszközök, internetelérés, alkalmazott szoftverek; A képzésben résztvevő részéről: a képzés elvégzéséhez résztvevői oldalról szükséges számítástechnikai eszközök (például laptop/személyi számítógép/tablet/okostelefon, mikrofon, webkamera) és internetelérés.
8.4.	Tárgyi feltételek biztosításának módja:	A képzéshez szükséges tárgyi feltételek, eszközök meglétét a felnőttképző tulajdonjog, használati jog, bérleti jogviszony vagy egyéb használatra irányuló jogviszony alapján biztosítja. A képzés elvégzéséhez résztvevői oldalról szükséges számítástechnikai eszközöket és internetelérést a képzésben résztvevő saját eszközeként biztosítja.
8.5.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek:	-
8.6.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek biztosításának módja:	-

Dátum: 2026.06.06.