

Бизнес тренинг: “Медицинский администратор: эффективность в период высокой напряженности”

30 июня 2021 года г. Екатеринбург

Обучение администратора - одна из самых важных и быстрокупаемых инвестиций в медицинском бизнесе.

Современного администратора сегодня рассматривают как менеджера, который помогает организовать процесс лечения и пребывания пациента в медицинском центре.

Задачи современного администратора многообразны. Грамотное общение с пациентами, корректное взаимодействие с врачами, ведение переговоров, умение гибко и корректно рассказывать о ценовой политике центра и презентовать молодых, новых врачей и услуги клиники, грамотно реагировать на конфликтные ситуации, четко понимать зоны своей ответственности – все это ключевые составляющие профессиональных компетенций администратора.

Наша программа построена с опорой на многолетний практический опыт сотрудничества с разными клиниками. Мы понимаем специфику и тонкости работы медицинских администраторов.

Программа:

<p>Медицинский сервис, который сегодня выбирают пациенты: критерии, факторы, роль администратора</p> <ul style="list-style-type: none"> • Особенности оказания медицинских услуг на коммерческой основе: чего хотят и ожидают пациенты от «платной» медицины • Пациенты 2021: психологические особенности поведения пациентов в текущей ситуации • Ключевые составляющие безупречного медицинского сервиса. Особенности сервиса, делающие его конкурентным преимуществом медицинского центра • По каким критериям пациенты оценивают качества сервиса: почему они уходят и почему остаются • «При чем тут клиентоориентированность?»: зачем администратору медицинского центра быть клиентоориентированным 	<p>Что сможет Администратор:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понимать, как пациенты совершают выбор клиники и что на их выбор влияет; - знать, какие действия Администратора могут «оттолкнуть» Пациента, и не допускать таких действий; - оценить свое «привычное» поведение с точки зрения клиентоориентированности, увидеть свои ошибки и захотеть их исправить.
<p>Особенности сервисного поведения администратора в период высокой напряженности</p> <ul style="list-style-type: none"> • Управление впечатлением и формирование лояльности Пациента на каждом этапе взаимодействия: как возникает доверие Пациента и как его укрепить • Встреча Пациента, установление контакта, создание комфортной атмосферы взаимодействия 	<p>Что будет знать и уметь Администратор:</p> <ul style="list-style-type: none"> - создавать атмосферу комфорта и доверия для Пациента с первых секунд его появления в клинике;

<ul style="list-style-type: none"> • Коммуникативные навыки администратора. Управление диалогом. Уточнение запроса. Предоставление информации • Способы ослабления «тревоги» со стороны пациентов • Ответы на вопросы. Фиксация важной информации. Завершение визита Пациента и мотивация на следующий визит 	<ul style="list-style-type: none"> - прояснять запрос Пациента и определять, чего он действительно хочет; - четко, понятно и доступно предоставлять информацию; - помогать Пациенту сориентироваться в клинике; - при завершении визита Пациента формировать у него желание в следующий раз снова выбрать вашу клинику.
<p>Специфика общения с Пациентом по телефону</p> <ul style="list-style-type: none"> • Телефонный этикет как элемент создания имиджа клиники. Формулы приветствия и представления, просьбы об ожидании, благодарности и прощания • Расстановка приоритетов и алгоритм работы при ответах на звонки в момент очного общения с Пациентом • Особенности входящих и исходящих звонков, алгоритмы поведения • Ответы на запросы Пациента: <ul style="list-style-type: none"> ○ По услуге/процедуре ○ По специалистам ○ По цене и т.д. • «Влияет ли Администратор на продажи в клинике?». Как повысить конверсию: перевод звонка с вопросом в визит 	<p>Что будет знать и уметь Администратор:</p> <ul style="list-style-type: none"> - создавать в ходе телефонного разговора привлекательный для Пациента образ клиники; - выявлять потребности пациентов и предоставлять в полном объеме необходимую Пациенту информацию, при этом не «грузить» его презентацией полного спектра услуг клиники; - умело и без навязывания переводить звонок в запись на визит, тем самым повышая конверсию телефонных звонков;
<p>Сложные ситуации взаимодействия с пациентами: профилактика и разрешение</p> <ul style="list-style-type: none"> • Причины конфликтного поведения пациентов, типы сложных ситуаций с пациентами • Типичные ошибки администратора, ведущие к конфликту • Техники снижения эмоционального напряжения Пациента. Приемы поддержания контакта в ситуации возражения или возмущения. Смягчение негатива • Техника конструктивного ответа на возражение • Как правильно сказать «нет», не провоцируя конфликта • Алгоритм поведения в конфликтной ситуации • Профилактика и управление стрессом. Приемы сохранения собственных ресурсов и управления эмоциями 	<p>Что будет знать и уметь Администратор:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понимать, с чем связано возможное конфликтное поведение пациентов, и не «выяснять отношения» с ними; - спокойно, уверенно и доброжелательно вести диалог с Пациентом, даже если тот не прав; - успокоить взволнованного Пациента, оказать ему помощь и поддержку в сложной ситуации;

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- грамотно ответить на возражения и развеять сомнения Пациента;- в ситуации, когда Пациент недоволен, снизить эмоциональный накал ситуации и предложить оптимальное решение;- не допустить негативных последствий конфликта в виде потери Пациента в качестве клиента клиники. |
|--|--|

Организационные вопросы:

Место проведения: конференц-зал в центре Екатеринбурга (точный адрес сообщим не позднее 25 июня).

Дата: 30 июня 2021 года с 10.00 до 18.00. г. Екатеринбург.

Стоимость: 6500 руб. за участника.

Скидка 10% за участие 2-х и более сотрудников от одной клиники.

Группа не более 15 человек, обучение предполагает индивидуальную практику каждого сотрудника, после обучения руководитель может получить устную обратную связь о сильных сторонах и зонах роста своих сотрудников от тренера.

Все участники обеспечиваются методическими материалами и сертификатами о прохождении обучения.

В стоимость входят 2 кофе-брейка.

Заявки на участие принимаются в любой удобной для вас форме.

Телефон +7-343-385-15-41, 8-961-766-76-71 Акулова Елена (руководитель направления Медбизнесконсалтинг). С удовольствием отвечу на все ваши вопросы.

www.svekt.ru

почта sv@svekt.ru

Ведущая - бизнес-тренер Оксана Сергеевна Соловьева.



Соловьева Оксана Сергеевна

Тренер-консультант по управленческим навыкам, продажам и коммуникациям.

Фасилитатор.

Специализация и профессиональный опыт:

- 16 лет опыта работы в качестве тренера-консультанта, руководителя образовательных проектов
- Проведено более 1 000 тренингов и семинаров
- Фасилитатор и модератор групповых сессий
- Разработчик и соавтор более чем 30 образовательных проектов для руководителей и специалистов

Направления деятельности в качестве тренера-консультанта

Руководство проектами по обучению управленческого персонала, кадрового резерва, персонала контактной зоны

Подготовка программ тренингов, адаптация программы и разработка тренинга под актуальные задачи Заказчика

Подготовка внутренних тренеров, обучение руководителей обучению своих сотрудников

Разработка тренингов «под ключ» (для самостоятельного проведения заказчиком силами внутренних тренеров или наставников)

Разработка модели компетенций для оценки и оценка менеджеров по продажам, персонала контактной зоны

Разработка и внедрение Стандартов взаимодействия и обслуживания клиентов

Проведение тренингов (примерная тематика):

- Применение Стандартов взаимодействия с Клиентом в рамках клиентоориентированного подхода
- Технологии эффективных переговоров
- Техники влияния в коммуникациях
- Презентации и публичные выступления
- Управление стрессом
- Управление конфликтами
- Эффективная деловая коммуникация
- Деловое письмо
- Командообразование
- Технологии наставничества и др.

Реализованные проекты в сфере Медицины 2019-2021:

- «Оптимизация и внедрение стандартов качества обслуживания клиентов CALL-центра»
- «Эффективные КОММУНИКАЦИИ И доверительный маркетинг в сфере медицинских услуг»
- «Мягкие продажи медицинских услуг»
- «Эффективный администратор медицинской клиники»
- «Продажи стоматологических услуг»
- «Управление конфликтами и претензиями пациентов»
- «ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО СЕРВИСА – ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ ДОВЕРИЯ» для Контакт центра МО
- «Формирование и подготовка Кадрового резерва Медицинского объединения»

