



## Программа тренинга

### Модуль I. Роль администратора в медицинском центре.

- Администратор – это кто и его роль. Почему быть хорошим администратором выгодно.
- Особенности оказания медицинских услуг на коммерческой основе: чего хотят и ожидают пациенты от «платной» медицины. Виды обменов при работе с клиентами.
- Понятие сервиса, его составляющие. Влияние на реакцию клиента.
- Стандарты сервиса на этапах обслуживания клиентов.

### Модуль II. Клиентоориентированность администратора и лояльность клиентов

- Определение клиентоориентированности. Клиентоориентированность как образ мышления.
- Что такое лояльность. Степени лояльности. Оценка удовлетворенности клиента.
- 5 заповедей обслуживания клиентов.
- Взаимодействие с клиентом. Вербальный и невербальный компоненты.
- Активное слушание. Уровни слушания.
- Правила формулирования фраз при обслуживании клиентов.
- Управление интонацией голоса.
- Завершение визита клиента. Обратная связь от клиента после приема. Реакция на негативную и позитивную обратную связь. Запись на повторный прием.

### Модуль III. Особенности телефонных переговоров

- Отличие телефонных переговоров от очных.
- Стоп-фразы, фразы присоединения.
- Присоединение на уровне аудиального контакта, подстройка.
- Создание позитивно-эмоционального отношения клиента.

#### **Модуль IV. Возражения. Сложные ситуации. Конфликты.**

- Отличие возражения от сложной и конфликтной ситуации. Определение сложной и конфликтной ситуации.
  - Как возникает конфликт, этапы. Техника выхода из сложной, конфликтной ситуации. Как быть «над конфликтом» и управлять ситуацией.
  - Фразы-провокаторы и фразы, которыми их следует заменить.
  - Модель эмпатического высказывания.
  - Эмоциональное состояние, определение, виды. Причины негативного эмоционального состояния.
  - Методы психологической защиты и восстановления в конфликтных ситуациях. Способы выхода из негативного эмоционального состояния. Визуальные и телесные методики.
-