



Программа тренинга — Медицинский администратор: эффективность в период высокой напряженности

Медицинский сервис, который сегодня выбирают пациенты: критерии, факторы, роль администратора

- 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

Что сможет Администратор:

- 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.
-

- «При чем тут клиентоориентированность?»: зачем администратору медицинского центра быть клиентоориентированным

Особенности сервисного поведения администратора в период высокой напряженности

- 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
- 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

Что будет знать и уметь Администратор:

- создавать атмосферу комфорта и доверия для Пациента с первых секунд его появления в клинике;
- 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.

Специфика общения с Пациентом по телефону

- 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:
 - 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
-

Что будет знать и уметь Администратор:

- 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;
-

Сложные ситуации взаимодействия с пациентами: профилактика и разрешение

- 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
-

Что будет знать и уметь Администратор:

- 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;
 - 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.
-