



Программа тренинга — Современная модель медицинской консультации и продажи медицинских услуг

Медицинская услуга глазами
современных пациентов

- Типовые ошибки, допускаемые докторами во взаимодействии с пациентами и их последствия. «Момент истины».
 - Что непременно пациент должен увидеть, чтобы после первичного приема он пришел на повторный?
 - Что необходимо, чтобы пациент стал рекомендовать доктора?
-

Основные психологические законы построения эффективной продажи медицинской услуги

- Работа с вашими внутренними установками, препятствующими формированию коммерческой позиции в работе и формированию стабильных отношений с пациентами.
 - Как правильно предлагать и давать рекомендации пациентам, чтобы они были услышаны ими и не вызвали отторжения.
 - Мультипредложение (дополнительное предложение) смежных услуг и/или профилактических услуг клиники, услуг лаборатории, дорогостоящих услуг полезных для Пациента, и обоснование таких предложений.
-

Технология выстраивания
отношений с пациентом в ходе
лечебного приема

- Ассертивное поведение доктора и профессиональная позиция.
 - Встреча пациента: что необходимо сделать в решающие первые 7 секунд.
 - Фразы, формирующие доверие, фразы, разрушающие доверие.
 - Что означает «продавать услугу», а не просто «информировать» клиента.
 - Предложение медицинской услуги: формирование мотивации пациента, показ результата от лечения. Обсуждение рекомендуемого плана лечения. Как продать пациенту комплексный план лечения?
 - Логика аргументации. Умение вести пациента в направлении позитивного результата.
 - Как показать конкурентные преимущества клиники. Разработка речевых модулей.
 - Формы сопротивления пациента. Преодоление сопротивления на практике.
 - Стратегия вопросов для прояснения того, что скрывается за скрытым отказом: «Я подумаю». Способы помощи пациенту в принятии решения.
-