



Программа корпоративного тренинга — Пациентоориентированный сервис и бесконфликтное общение (для администраторов клиник)

Программа тренинга

**Что такое качество
сервиса, зачем его
повышать и как это
делать?**

- Уровни качества обслуживания. Критерии оценки сервиса Пациентом
 - Понятие пациентоориентированного поведения. Признаки и принципы пациентоориентированного подхода
 - Пациенты 2020: психологические особенности поведения пациентов в текущей ситуации
 - Зачем сотруднику быть пациентоориентированное
 - Чего на самом деле хотят пациенты: их потребности и ожидания
-

Пациенто-ориентированность на практике: что делать

- Что мешает сервису быть хорошим: основные проблемы в общении с пациентами
 - Материальная и эмоциональная составляющие сервиса
 - Знаки внимания: положительные, отрицательные, нулевые. Их воздействие на пациента
 - Алгоритм взаимодействия с пациентом: как добиться успеха на каждом этапе
 - Запреты и табу. Чего не замечают сотрудники и что видят пациенты
 - «Вредные советы»: как сделать так, чтобы они сюда больше никогда не обратились
-

Сложные ситуации во взаимодействии с пациентами

- Как работать с возражением, чтобы оно не переросло в конфликт
 - Техники психологической амортизации. Техника ассертивного отказа
 - Причины возникновения конфликтных ситуаций
 - Алгоритм работы с жалобами и конфликтами
 - Особенности работы с нестандартными запросами пациентов
 - Как сохранять спокойствие и доброжелательность в любых ситуациях. Как сохранить собственный ресурс. Методы саморегуляции и выхода из стресса
-

Профилактика конфликтных ситуаций

- Отличие конструктивного поведения от деструктивного
 - Почему пациенты могут вести себя деструктивно и как это проявляется
 - Типичные ошибки администратора, ведущие к конфликту
 - Техники снижения эмоционального напряжения Пациента
 - Как правильно сказать «нет», не провоцируя конфликта
-

Сложные ситуации во взаимодействии с Пациентами

- Типичные конфликтные ситуации в практике администратора клиники
 - Отработка алгоритма разрешения конфликтных ситуаций на практике
 - Типология «сложных» пациентов: как определить тип, методы работы с каждым типом
 - Отработка приемов сохранения спокойствия и доброжелательности в сложных ситуациях взаимодействия
-