



Программа тренинга — Современная модель медицинской консультации в коммерческой клинике

Модуль 1. Медицинская услуга глазами современных пациентов

- Смотрим на работу врача глазами 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 (кроме целевой врачебной помощи?)
-

Модуль 2. 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.
 - Самодиагностика: ограничения для достижения результатов в продажах (мои внутренние ценности и личностные качества)?
 - Личная подготовка. Мотивация «ОТ» и мотивация «К». Фокусировка на достижении конкретного желаемого результата.
 - Как правильно предлагать и давать рекомендации пациентам, чтобы они были услышаны ими и не вызывали отторжения.
 - Мультипредложение (дополнительное предложение) смежных услуг и/или профилактических средств клиники, полезных для Пациента, и обоснование таких предложений.
-

**Модуль 3. Технология
выстраивания
отношений с пациентом
в ходе лечебного
приема.**

- Встреча пациента: что необходимо сделать в решающие первые 7 секунд
 - Приемы выяснения потребностей и ожиданий пациентов как потребителей услуг
 - 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.
 - Заключительный этап приема: подведение итогов и создание четких договоренностей о процессе лечения, побуждение пациентов обращаться к врачу вновь.
 - Выработка лояльного отношения к пациентам. Диагностика и снятие скрытой агрессии (в интонации, построении фраз и. т.д.), зачастую неосознаваемой врачом, но хронически срывающей повторные приемы.
-

Модуль 4. Развитие доверительных отношений с пациентами.

- Зоны ответственности в работе врача клиники по сопровождению и удержанию постоянных пациентов.
- Пациент, приверженный вашей клинике. Его опасения и ожидания. Критерии и категории постоянных пациентов и их особенности.
- Система и этапы сопровождения постоянных пациентов.

-
- поэтапный анализ приёма.
 - Составление плана последующих действий.
 - Поддержка пациента после проведения лечения.
 - Способы получения обратной связи от пациентов.

-
- Способы приглашения пациента на профилактический осмотр.
 - Планирование работы с ключевыми пациентами. Создание плана действий по развитию ключевых пациентов.
 - Сервис в работе с пациентами как дополнительная стоимость медицинской услуги.
 - Руководство к действию по удержанию пациентов.
-