



## Программа тренинга — Современные технологии эффективных продаж стоматологических услуг

---

### Современный взгляд на сервис

- Традиционного медицинского обслуживания теперь недостаточно. Концепция профессионалов сервиса.
  - Кто является нашими пациентами? Их ожидания и опасения.
  - Смотрим глазами пациентов:
    - признаки клиентоориентированности персонала;
    - признаки отсутствия клиентоориентированности.
  - Типовые ошибки, допускаемые персоналом медицинских учреждений и их последствия. «Момент истины» обслуживания пациентов.
  - Десять аспектов безупречного сервиса.
-

**Основные  
психологические  
законы построения  
эффективной продажи**

- **Самодиагностика:** чего мне не хватает для достижения успеха в продажах (мои внутренние ценности и личностные качества)?
  - **Работа с внутренними установками врачей,** препятствующими формированию коммерческой позиции в работе.
  - **Личная подготовка.** Мотивация «ОТ» и мотивация «К». Техника самомотивации. Фокусировка на достижение конкретного результата.
  - **Экспресс методы** формирования «рабочего» настроения перед встречей пациента.
  - **Мультипредложение** (дополнительное предложение) смежных услуг и/или профилактических средств клиники, полезных для Пациента, и обоснование таких предложений. Недопущение ситуаций "упущенной выгоды" для Компании.
-

**Технология  
выстраивания  
отношений с пациентом  
в ходе лечебного  
приема**

- Роль врача и администратора в создании положительного имиджа клиники.
- Взаимодействие врача и ассистента с пациентами на этапах лечебного приема.
- Встреча пациента: создание доверия к себе и клинике. Что необходимо сделать в первые решающие 7 секунд. Ролевое распределение действий врача и ассистента на этом этапе.
- Экспресс-диагностика психологических типов пациентов.
- Приемы выяснения потребностей и ожиданий пациентов как потребителей услуг.
- Что означает «продавать услугу», а не просто «информировать» клиента. Как продать пациенту комплексный план лечения
- Как показать конкурентные преимущества клиники. Разработка речевых модулей.
- Предложение медицинской услуги: формирование мотивации пациента, показ результата от лечения. Обсуждение рекомендуемого плана лечения.
- Логика аргументации. Умение вести пациента в направлении позитивного результата.
- Методы опровержения возражений пациента.
- Формы сопротивления пациента принятию решения. Преодоления 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 у медицинского персонала лояльного отношения к Пациентам. Диагностика и снятие скрытой агрессии (в интонации, построении

фраз и т.д.), зачастую неосознаваемой сотрудниками, но хронически срывающей последующие контакты и сделки.

---

#### **Развитие доверительных отношений с пациентами**

- Зоны ответственности в работе врача клиники по сопровождению и удержанию постоянных пациентов.
  - Пациент, приверженный нашей 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.
  - Мотивация пациента к санации и профилактическому осмотру. Способы приглашения пациента на профилактический осмотр, санацию.
- 

#### **Работа с ключевыми пациентами**

- Планирование работы с ключевыми пациентами. Создание плана действий по развитию ключевых клиентов.
  - Сервис в работе с пациентами как дополнительная стоимость медицинской услуги.
  - Руководство к действию по удержанию пациентов:
    - Информационные поводы для поддержания систематического контакта с пациентами;
    - Работа с обратной связью от пациентов и сотрудников.
-

**Развитие командной  
эффективности**

- Понимание важности согласованности совместных действий;
- Типичные причины возникновения рабочих конфликтов. Эффективные стратегии поведения в межличностных и организационных конфликтах.
- Признаки эффективной рабочей команды. Повышение сплоченности людей в команде.

---

*Практика: Отработка моделей межличностного взаимодействия в рамках рабочих конфликтов.*