



Программа корпоративного тренинга — Эффективное взаимодействие персонала контактной зоны с пациентами

Программа тренинга

- Роль администратора в продаже и оказании медицинской услуги клиентам клиники.
- Средства для формирования и поддержания высокого имиджа клиники.
- "Цена" одного клиента. Виды и стоимость потерь от ошибок в сервисе.
- Типичные ошибки или «момент истины» при взаимодействии с потенциальными клиентами.
- Эффект первого впечатления – создание благоприятного впечатления о себе и учреждении в момент телефонного звонка и встречи клиента.
- Три типа поведения администратора: доминирующее, уверенное и неуверенное. Чем обусловлен каждый тип поведения.
- Как формировать уверенное профессиональное поведение и демонстрировать уверенную позицию в работе с клиентами?
- Прием входящего звонка. Алгоритмы «входящего» звонка. Как подтвердить визит Пациента по телефону?
- Приемы быстрого вхождения в контакт с разными психологическими типами клиентов и с представителями разных социальных слоев. Факторы симпатии (по Р. Чалдини).
- 5 уровней общения. Как выстраивать общение на 5 уровне, который способствуют созданию эмоционального контакта и доверия.
- Как быстро разобраться в информации? Методы активного слушания, уточнения и резюмирования для быстрого и в тоже время глубокого понимания мотивов обращения клиента. Диагностика «умения слушать».

- Как построить разговор в условиях ограниченного времени. Структурирование и сжатая подача информации. Навыки убедительной аргументации: показ пользы от рекомендуемых клиенту действий. Формирование аргументов на языке доступном пониманию клиента.
 - Информирование о цене услуг и обоснование цен.
 - Методы опровержения возражений клиента и преодоление негативных ситуаций.
 - Как завершить контакт с клиентом, чтобы он ушел с пониманием что делать и быть довольным, и желанием рекомендовать нас другим.
 - Средства «подталкивания» к принятию решений. Создание четких договоренностей с клиентом.
 - Преодоление претензий клиентов: поэтапная модель разрешения конфликтных ситуаций.
 - Работа с «трудными» клиентами: средства для противостояния влиянию и манипуляциям.
 - Экспресс методы саморегуляции – снятие стресса на рабочем месте и быстрое восстановление эмоциональных ресурсов.
 - Методы формирования уверенного профессионального поведения и психологической устойчивости в работе. Развитие самоконтроля.
 - Слаженность действий в нестандартных ситуациях.
 - Отработка стандартов взаимодействия с клиентами клиники на практике.
-