

# Стандарты сервиса как инструмент продаж медицинской организации

Конкурентоспособность клиники на сегодня определяется качеством обслуживания пациентов. Именно это оценивает пациент, поскольку он не специалист и не может оценить современность оборудования или мастерство манипуляций врача, качество материалов или соблюдение методик выполнения процедуры. А вот общение и обслуживание в зоне его внимания, именно поэтому на первый план выходит сервис. Наличие описанного стандарта поведения медицинского персонала дает ориентир уровня сервиса вашей клиники, а также позволяет:

- уменьшить время адаптации новых сотрудников
- легко управлять процессом продаж медицинских услуг
- предметно и аргументированно отвечать на вопросы, возникающие при переговорах с пациентом
- свести к минимуму вероятность совершения ошибок, исключить типовые ошибки
- упростить процедуру оценки медицинского персонала
- повысить лояльность пациентов к клинике

В данном семинаре-тренинге представлены лучшие практики, а также опыт работы со стандартами сервиса от небольших стоматологий до многопрофильных клиник международного уровня.

## Расписание

Город: Москва

Дата:

- 20 сентября `19
- 20 декабря `19
- 20 марта `20
- 19 июня `20

---

В результате обучения вы:

- узнаете, как написать стандарты сервиса для вашей клиники
- поймете, как внедрять стандарты обслуживания, чтобы были результаты
- получите рецепты эффективных методов общения в цикле контакта с пациентом для повышения

продаж клиники

- узнаете основы сервиса при работе на телефоне
  - овладеете приемами разрешения сложных ситуаций в общении с пациентами (эмоциональные всплески, жалобы, претензии)
  - узнаете конкретные примеры «речевок» для вашего call-центра
- 
- 

## Программа семинара

- Что такое «медицинский сервис»? Составляющие идеального сервиса
- Факторы, влияющие на выбор пациентом клиники. Зоны развития вашей клиники
- Показатели качества обслуживания и их измерение. Статистика
- Методика разработки корпоративных стандартов для вашей клиники

Практикум «Разработка документа корпоративных стандартов»

- Как организовать прием с максимальным комфортом? Цикл контакта с пациентом. Примеры стандартов сервиса для врачей
- Типичные ошибки, которые приводят к увеличению времени приема и эмоциональному выгоранию врачей и медсестер
- Организация работы call-центра и ресепшн, современные требования
- Личные продажи сотрудников — как и чему обучать
- Алгоритм телефонных переговоров с пациентом (как экономить эмоциональный ресурс и время)

Практикум — кейс «Анализ по чек-листу телефонных переговоров с пациентом (звонок в клинику участников тренинга)»

- Требования к ведению телефонных переговоров. «Речевки / скрипты» администратора (напоминание о визите, приглашение на профессиональные осмотры, звонки должникам, приглашение на прием и др.)
- Правила презентаций клиники / процедур / врачей
- Разрывы в восприятии качества предоставляемой услуги. Методики оценки удовлетворенности пациента. Ошибки сбора обратной связи (после первичного приема или лечения)
- Техники конструктивного выхода из конфликтных ситуаций с пациентами. Стандарт поведения в конфликте

Практикум — кейс «Отработка типичных возражений пациентов (например, „Почему так дорого?!“»

---

---

## Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **13400 руб.** с учетом всех налогов.

## **В стоимость обучения входит:**

- Комплект авторских материалов
  - Кофе-паузы
  - [Сертификат Moscow Business School](#)
  - [Удостоверение о повышении квалификации\\*](#)
  - [Диплом о профессиональной переподготовке\\*\\*](#)
- 

## **Преподаватели семинара**

- **Макшеева Марина Леонидовна**

Эксперт-практик по медицинскому сервису, бизнес-тренер