

Администратор коммерческого медицинского центра (клиники)

Семинар-практикум предназначен для совершенствования коммуникативных навыков администраторов коммерческих медицинских центров, в том числе в сложных ситуациях общения с пациентами, повышение качества сервиса и лояльности пациентов, способствует улучшению показателей записи пациентов за счет повышения качества работы администратора.

Дата проведения: Открытая дата

Вид обучения: Семинар

Формат обучения: Онлайн-трансляция

Срок обучения: 2 дня

Продолжительность обучения: 16 часов

Место проведения: г. Москва, ул. Золотая, д. 11, бизнес-центр «Золото», 5 этаж. Всем участникам высылается подробная схема проезда на семинар.

Для участников предусмотрено: Методический материал.

Документ по окончании обучения: Сертификат об участии в семинаре.

Для кого предназначен

Старших и/или главных администраторов, администраторов коммерческого медицинского центра (клиники), медицинских регистраторов, старших медицинских регистраторов, всех заинтересованных лиц.

Цель обучения

Совершенствование навыков общения с пациентами, лично и по телефону, повышение качества сервиса и эффективности продаж медицинских услуг, четкое понимание зоны своей компетенции, предотвращение возможных конфликтных ситуаций.

Результат обучения

В результате обучения участники:

- Ознакомятся с новыми тенденциями сервиса в медицинских клиниках (центрах).
- Освоят требования к администраторам медицинских клиник (центров).
- Изучат взгляд эксперта на повышение эффективности продаж медицинских услуг.
- Получат знания по совершенствованию навыков коммуникативного общения с пациентами.
- Познакомятся с методиками построения эффективного коммуникативного общения в сложных ситуациях.
- Научатся применять изученные методики на практике.

Это мероприятие можно заказать в корпоративном формате (обучение сотрудников одной компании).

Программа обучения

Роль и место администратора в процессе продажи медицинских услуг.

- Изменения мышления, ожиданий и потребительского поведения пациентов, потребительский экстремизм, основные потребности пациента.
- Ключевые составляющие безупречного медицинского сервиса, клиентоориентированность, критерии оценки качества обслуживания, управление сервисом как конкурентное преимущество коммерческого медицинского центра (КМЦ).
- Принципы сервиса, от которых нельзя отступать, от Джона Шоула в практике медицинской организации.
- Место администратора в структуре КМЦ, расстановка приоритетов при решении задач администратора.
- Роль администратора в процессе продажи медицинских услуг, коммуникативная пчёлка и «коммуникативная муха», установление доверительного контакта, факторы формирования доверия, которые зависят от администратора.
- Технология презентации преимуществ КМЦ и его услуг, профессиональная презентация врачей центра, какая информация необходима для разных категорий пациентов, схема действий администратора в условиях множества обращений и выбор приоритетов.
- Кто имеет право знакомиться с информацией о здоровье пациента, защита персональных данных и понятие врачебной тайны, на что имеют право супруги, родители, бабушки, дедушки и другие родственники, опекуны, знакомые и представители пациента и при каких условиях.

Обсуждение: Чек-лист «Как проверить деятельность администраторов по привлечению клиентов».

Технические приемы ведения беседы администратора с пациентами.

- Особенности коммуникативных процессов в медицине, зона повышенной тревожности, получение конкретной информации, агрессивное и конфликтное поведение.
- Коммуникативные навыки в работе администратора, вербальные и невербальные составляющие, открытые и закрытые вопросы, современные принципы общения с пациентами.
- Способы ослабления «тревоги» со стороны пациентов.
- Барьеры коммуникации.
- Техники «активного слушания», техника нейролингвистического программирования, методика переговоров RAIN.
- Природа возражений, отличие истинных возражений от ложных, техники работы с возражениями.
- 5 способов «закрыть» возражения пациентов.

Обсуждение: Памятка для администратора «Семь правил общения с агрессивным пациентом».

«Трудный разговор» и «трудные» пациенты.

- Техника уверенного поведения как способ оказания корректного давления на пациента.
- Ведение переговоров о стоимости лечения, способы мотивирования пациентов на приобретение медицинских услуг.
- Переговоры с пациентами различных психологических типов.
- Манипуляции со стороны пациентов.
- Как деперсонализировать ситуацию враждебности со стороны пациентов, советы, как сохранять спокойствие в конфликте.
- Причины конфликтного поведения пациентов, фразы-ёжики, слова-раздражители, примеры синтонов (элементы речи и поведения, которые сближают партнеров) и конфликтогенов.
- Техники конструктивного выхода из конфликтных ситуаций с пациентами.
- Основные типы претензий пациентов, тактика администратора при работе с претензией.
- Идеи как сделать пациентов фанатами КМЦ.

Практикум: Как снизить риск конфликта с помощью техники ASAP.

Схема коммуникации при конфликте по методике LAST.

Продажи медицинских услуг по телефону.

- Телефонный этикет как часть корпоративной культуры, факторы, играющие решающую роль при телефонном разговоре.
- Психологические навыки и техники, необходимые для успешного телефонного общения, если звонят Вам и если звоните Вы, окончание телефонного разговора – алгоритмы поведения.
- Чего нельзя говорить по телефону: негативные темы и слова, фразы, разрушающие контакт.
- Как повысить конверсию телефонных звонков, «речёвки/скрипты» администратора.
- Входящие звонки, ошибки, приводящие к потере пациентов, пример скриптов.
- Задачи, решаемые с помощью исходящих звонков, возвращение «архивных пациентов», пример скриптов.

Способы анализа удовлетворенности пациентов.

- Как контролировать сервис в КМЦ.
- Как измерить лояльность пациентов.
- Пять проколов в работе с недовольными пациентами, которые доводят до суда и меры их профилактики.
- Виды обращений пациентов (и их родственников) и методы работы с ними, алгоритм работы с жалобами пациентов.

Памятка для администратора «Десять правил общения с пациентом».

Памятка для пациентов «Пять секретов конструктивного общения».

Рост и развитие вместе с КМЦ – путь успешной профессиональной самореализации администратора.

Критерии эффективности работы администратора.

Пример комплексной оценки работы администратора.

Администратор от природы.

Тест на эмпатию, как основа успешной работы с людьми.

Опросник Ассингера, который определяет, достаточно ли человек корректен в отношении с окружающими и легко ли общаться с ним.

Преподаватели

СТЕПУРА Ольга Борисовна

Бизнес-тренер, Доктор медицинских наук, профессор.

Образование:

Доктор медицинский наук (1995), профессор (2000), MBA (2004).

- 2004 — Международный институт менеджмента ЛИНК, менеджмент организаций, степень «Мастер делового администрирования» (MBA).
- 2002 — Institute of Healthcare Management (Россия-Великобритания), «Менеджмент в здравоохранении».
- 1976 — НИИ СП им. Склифосовского, клиническая ординатура по скорой помощи.
- 1974 — Московский государственный медико-стоматологический университет имени А.И. Евдокимова, врач-лечебник.

Курсы и тренинги:

- 2016, 2017 — Центр непрерывного профессионального образования 1 МГМУ им. И.М.Сеченова, «Навыки общения в медицине», «Тренинги тренеров по навыкам коммуникативного общения врача и пациентов».
- 2012 — МОНИКИ - Организация здравоохранения и общественное здоровье, г. Москва.
- 2009 — Управление операционной эффективностью компании в условиях финансового кризиса, г. Москва
- 2008 — Медицинский сервис: как создать систему безупречного обслуживания клиентов, управление медицинской клиникой, г. Москва.
- 2008 — «Администратор частного медицинского центра как менеджер по продажам услуг клиники».
- 2005-2006 — Городская целевая программа подготовки кадров для рыночной экономики в Москве: «Подготовка специалистов финансовых служб предприятий по вопросам бухгалтерского учета и отчетности», «Повышение квалификации в области маркетинга руководителей предприятий», «Управление финансами», «Управление предприятием», «Обучение руководителей, специалистов предприятий и предпринимателей управлению качеством на базе стандартов ISO».

Опыт работы:

- 10.2014-н.в. — ведущий научный сотрудник Центра высшего и дополнительного профессионального образования, ФГБНУ «Национальный Научно-исследовательский институт общественного здоровья им. Н.А.Семашко».
- 11.2012-07.2014 — профессор кафедры общественного здоровья и здравоохранения, экономики здравоохранения, Российский государственный медицинский университет им. Н.И. Пирогова.
- 09.2010-04.2016 — главный врач поликлиники со стационаром ЗАО МВП "Семейный доктор", ООО "ОН Клиник", ООО «МедХаус» г. Москва.
- 10.2006-08.2010 — заместитель директора по лечебной работе АНО "ГУТА-КЛИНИК", г. Москва.
- 09.2004-10.2006 — профессор кафедры управления и социологии здравоохранения факультета усовершенствования врачей, Российский государственный медицинский университет им. Н.И. Пирогова.
- 10.1999-08.2004 — главный врач стационара ОАО "Медицина", г. Москва.
- 10.1980-10.1999 — Ассистент, доцент, профессор кафедры внутренних болезней, Московский государственный медико-стоматологический университет им. Евдокимова.
- 09.1976-09.1980 — кардиолог, мл. научный сотрудник отделения неотложной терапии НИИ скорой помощи им. Склифосовского, г. Москва.

Выступления и публикации:

- Автор более 135 научных работ по актуальным вопросам в области кардиологии и организации здравоохранения.
- Участник десятков всероссийских и международных конференций и форумов, среди которых: «Всероссийский форум Руководителей учреждений системы здравоохранения», «Конгресс руководителей медицинских учреждений России и стран СНГ», Международная конференция индустрии здравоохранения «Медицина-2012», Международные форумы директоров «Современный медицинский центр» и другие.

Дополнительные сведения:

- Бизнес-тренер по различным аспектам организации работы коммерческой медицинской клиники (бизнес-планирование, управление медицинской клиникой, управление качеством медицинской помощи, медицинский сервис, продажи медицинских услуг, навыки профессионального общения врача и пациента, администратор медицинского центра).
- Подготовка бизнес-планов и проведение медицинского аудита для коммерческих медицинских центров в Москве, Подмосковье, регионах РФ, ОАЭ.
- Неоднократно знакомилась с опытом работы медицинских клиник в Великобритании (Лондон, Борнмут, Пул), Германии (Берлин), США (Вашингтон).