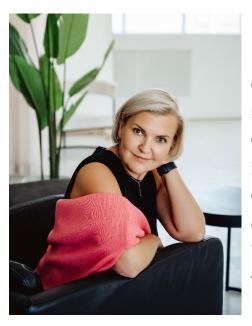
Сервис. Профессиональная перезагрузка администратора клиники.



Светлана Валле

Опытный тренер администраторов стоматологических клиник, медицинских центров и индустрии красоты. Окончила Уфимский Финансово-экономический колледж, Уфимский Технологический Институт Сервиса и Уральскую Академию Государственной службы.

Успешно работа администратором в клинике, в торговой сети.

• Программа семинара

Искренний сервис

• Искренний сервис. Основные и важные правила МЕДИЦИНСКОГО СЕРВИСА.

Администратор

- Образ администратора, наполнение профессии.
- Основные и второстепенные функции.
- Организация рабочего места.
- Атмосфера рецепции.

Алгоритмы эффективного общения

• Никаких продаж – только сервисное сопровождение пациентов.

Информация и работа с ней

• Статистика, показатели, отчеты. Передача информации без потерь.

Коммуникации

- Правила ведения переговоров.
- Алгоритм общения.

- Словарь администратора.
- Эффективные приемы и речевые обороты как инструменты работы.
- Антисловарь администратора.

Телефонные коммуникации

• Входящие звонки, регламент исходящих звонков. Кому звоним, в какое время, с какой целью.

Работа с базой пациентов

Если...

- Если уволился доктор, как оставить пациентов в клинике...
- Если пациент опаздывает...
- Если пациент отменяет прием за короткое время до приема....
- Если пациент не подписывает документы....
- Если пациент приходит с компанией...
- Если у пациента нет денег....
- Если пациент в нетрезвом состоянии... и другие если.

Работа с отзывами

• Как провоцировать на написание положительных отзывов, и как отвечать на отрицательные.

Партнерские отношения в коллективе

- Отношения в коллективе.
- Тесное сотрудничество с руководителем.

Работа с "Сарафанным радио"

- Результативная работа с «Сарафанным радио»
- Настройка, поддержка рабочего состояния.
- Мотивация администраторов.
- Как не допустить выгорания.

Правила внедрения новой информации в работе

Юридические аспекты работы администратора

Методические рекомендации: литература, сериалы.

Время проведения: 13-14 августа 2024 г. 10:00-17:30 с учетом обеда и кофе-брейка

Место проведения: учебный центр «ПРАЙМ», г. Рязань, ул. Советской Армии, 9

Предварительная запись по телефонам: +7-(900)-601-77-78, +7 (4912) 292-000