

# 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