

**Линейка «Soft skills»**  
**Семинар № 1**  
**«Работа с пациентом в зоне  
первого контакта»**

**Бизнес-тренер, ИП**  
**Вейде Михаил Нахимович**

Екатеринбург, 2012г.



**Вейде Михаил**

**Нахимович**

Сайт тренера:  
[www.delo2012.ru](http://www.delo2012.ru)



- ◆ **Предприниматель, консультант, бизнес-тренер, коуч, преподаватель, GR-менеджер.**
- ◆ **Профессиональный опыт:**  
**16 лет – опыт проведения тренингов и семинаров;**  
**31 год – опыт преподавательской, консультационной и предпринимательской работы.**
- ◆ **Автор и ведущий курсов, семинаров, тренингов:**  
*«Деловая риторика», «Психология продаж», «Офисная дипломатия», «Ведение коммерческих переговоров», «Основы рекламы и PR», «Деловой этикет», «Организация предпринимательской деятельности», «Как найти работу быстро», «Телефонные переговоры», «Деловая самопрезентация», «Деловое слушание», «Работа с возражениями», «Речевая самооборона», «Работа с клиентом в зоне первого контакта» и др.*

# Деловое общение

Деловое общение – умение медиков и пациентов общаться для получения **взаимовыгодных результатов.**



# Навыки этикетного поведения медработника в деловом общении

I. Делай всё вовремя

II. Не болтай лишнего

III. Думай не только о себе, но и о других

IV. Одевайся как положено

V. Говори и пиши хорошим языком

VI. Будь любезен и вежлив.



# Простые Правила отпугивания пациентов

1. Иметь самое поверхностное представление о том, что нужно пациенту. Презентация товара/услуги должна быть одинаковой для всех пациентов и не учитывать различия интересов.
2. Ни в коем случае не слушать пациента. Еще эффективнее — перебивать или спорить.
3. Сразу занять по отношению к пациенту неравноправную позицию: либо «сверху», либо «снизу». В позиции «сверху» необходимо смотреть на пациента свысока. В позиции снизу главное, чтобы интонация голоса была извиняющейся.
4. Использовать **«псевдоклиентурный» тип поведения**. Его сущность - преувеличенно внимательное отношение к пациенту.



# Клиентурное поведение в медучреждении

Поведение с пациентами,  
нацеленное на получение  
устойчивой прибыли и  
долгосрочной приверженности  
пациентов к медучреждению.





# Клиентоориентированность в медучреждении

- ◆ Ст.30 (части 1-14) и ч.4 ст. 31 «Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»:  
«При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет:
  - ◆ **...2.4.1. Право на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала... (ч.1 ст.30 "Основ")»**

# Деловая роль клиентоориентированности

**Клиентоориентированность — ЭТО**  
оценка пациентом видимой  
части деятельности больницы.  
Только оценка пациента  
имеет значение






# ПАРАДОКС ЛОЯЛЬНОСТИ

Если у пациента были проблемы, которые, по его мнению, справедливо разрешились, то такой пациент более лоялен, чем тот, у которого проблем вообще не было.



# Активные формы обучения

- ◆ Работа в малых группах
  - ◆ Мозговой штурм
  - ◆ Дискуссия
  - ◆ Интерактивные мини-лекции
  - ◆ Анализ конкретных ситуаций («ситуативный театр»)
  - ◆ Деловые игры и упражнения
- 

*Всем успеха!*

