

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

- ◆ **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

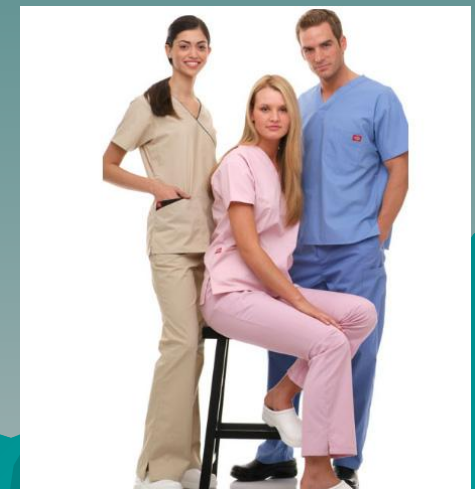
II. Не болтай лишнего

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



Активные формы обучения

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

Всем успеха!

