A group of five diverse medical professionals, including three women and two men, are standing in a row. They are all wearing white lab coats and have stethoscopes around their necks. They are smiling and holding a large white rectangular sign in front of them. The background is plain white. The entire image is framed by a blue border with some white diagonal lines on the right side.

**Проект по деонтологии:  
проблемный клиент  
всезнайка или проблема  
интернет-форумов**



Важно помнить! Среди огромного количества статей, докладов, книг, историй, советов, форумов и т.д. в сети Интернет существует немало ложной, приукрашенной, непроверенной, а зачастую опасной информации





**Хозяйка, пока ты сидела на 'ответах' и спрашивала, почему я третьи сутки не кушаю, не играю и практически не встаю на ослабевшие лапки... Я УМЕР.**



**Пожалуйста, когда заведёшь следующего питомца, не забывай, что на свете есть ветеринарные врачи!**



О-о-о...Да у тебя температура...  
Срочно ветеринара и грелку...  
Хотя...нет, лучше клизму...

Мурзик, чего-то у меня голова болит...

Создай свою котоматрицу на [kotomatrix.ru](http://kotomatrix.ru)

Кто зачастую дает советы в сети Интернет? Санитарки, мед. сестры, двоичники и заводчики совместно с зооволонтерами - отдельный класс. Знают все о болезнях собак и кошек. Страшные люди, самый трудный контингент.



Доброжелательность ветеринарного  
врача – это 50% успеха. Агрессия –  
это конец карьеры!



## Как работать с клиентом «Всезнакой»?

1. Не ввязывайтесь в споры о его мнениях или диагнозах.
2. Не позволяйте ему диктовать стандарты медицины в вашей клинике
3. Не пренебрегайте возможностью дать важные медицинские рекомендации
4. Проведите разъяснительную работу
5. Постарайтесь соглашаться с клиентом
6. Записывайте все рекомендации
7. Постарайтесь освободить для него



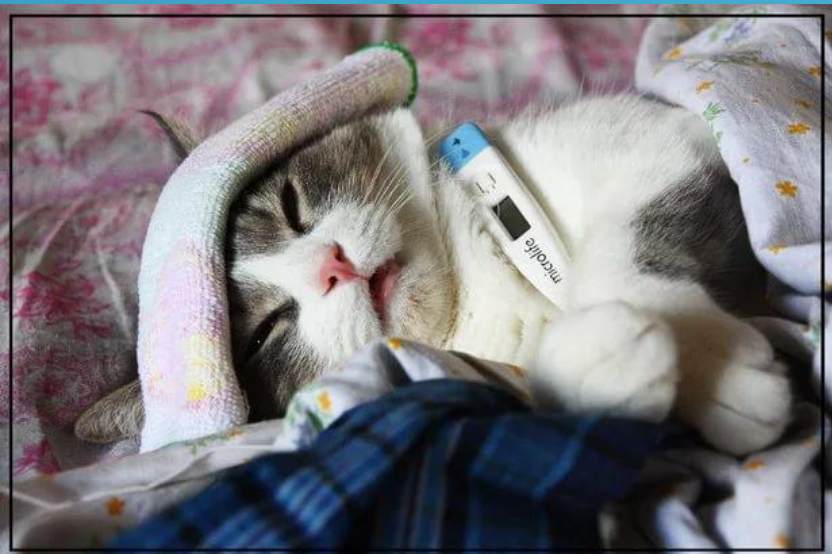
## Правила разговора с клиентом:

1. Разговаривать нужно лицом к лицу и глядя в глаза клиенту
2. Необходимо демонстрировать полное внимание, быть спокойным, ненапряженным
3. К клиенту нужно относиться позитивно и доброжелательно
4. Нельзя отвлекаться на телефонные разговоры
5. Не перебивайте
6. Стимулируйте клиента к продолжению беседы
7. Не позволяйте клиенту отклоняться от темы
8. Добивайтесь ответа на заданный вопрос
9. Сглаживайте огорчение
10. Поддерживайте обратную связь





Никогда не забывайте, что на свете существуют ветеринарные врачи!



**Я хочу жить!**





**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

