

21-22 СЕНТЯБРЯ 2024

СЕРВИС. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПЕРЕЗАГРУЗКА АДМИНИСТРАТОРА КЛИНИКИ.

ЛЕКТОР:



ВАЛЛЕ СВЕТЛАНА СЕРГЕЕВНА

Бизнес-тренер с большим опытом работы администратора и с 9 летним опытом работы тренера.

Помощник руководителя частной стоматологической клиники.

Автор интенсивного базового курса-тренинга обучения администраторов.

ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЯ:

- **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 эффективного общения
 - Словарь администратора.
 - Эффективные приемы и речевые обороты как инструменты работы
 - Антисловарь администратора. Что лучше исключить из лексикона
- **Телефонные коммуникации.** Входящие звонки, регламент исходящих звонков. Кому звоним, в какое время, с какой целью
- **Работа с базой пациентов:**
 - 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 многие другие если.
- **Работа с отзывами.** Как провоцировать на написание положительных отзывов, и как отвечать на отрицательные
- **Партнерские отношения в коллективе.** Тесное сотрудничество с руководителем.
- **Результативная работа с «Сарафанным радио».** Настройка, поддержка рабочего состояния.
- **Мотивация администраторов.** Как не допустить выгорания.
- **Юридические аспекты работы администратора.**
- **Правила внедрения новой информации в рабочий процесс администратора.**
- **Методические рекомендации.** Книги, обучения, фильмы, домашнее задание.

ВНИМАНИЕ! Участие по предварительной записи, количество мест ограничено!

ИНФОРМАЦИЯ О МЕРОПРИЯТИИ

Мероприятие: Сервис. Профессиональная перезагрузка администратора клиники.

Дата: 21-22 сентября 2024

Место проведения: г. Ижевск, ул. Бородина, 25, отель COSMOS

Стоимость:

Стоимость участия одного администратора 22 000 руб.

Двоих от одной организации 19 500 руб.

При участии двух администраторов руководитель участвует без оплаты



8-912-757-36-40



info@florensstom.ru

florensstom.ru

Чигвинцева Алла Валерьевна

© ООО «ФлоренсСтом», 2024

Обучающие семинары для стоматологов.

Флоренс - обучение для стоматологов.