

## Удовлетворённый пациент на послеоперационном контроле

### Причины:

1. Врачи клиники не всегда полностью используют возможности послеоперационного осмотра для эффективного взаимодействия с пациентами.
2. Пациент, который остался довольным после послеоперационного контроля, оставит положительный отзыв о клинике и порекомендует её своим знакомым.
3. Пациент, регулярно посещающий клинику, укрепляет своё доверие к ней и активно делится рекомендациями с другими.

### Цель:

Создать условия, при которых большинство пациентов, проходящих послеоперационный контроль, будут удовлетворены и активно советовать нашу клинику своим знакомым.

### Основные принципы

1. Обсудите с пациентом результаты лечения, сравните фотографии до и после операции, и узнайте о текущих жалобах. Интересуйтесь, как операция повлияла на его качество жизни.
2. Отметьте положительную работу свою и своих коллег.
3. Попросите пациента оставить отзыв о предоставленных услугах.
4. При необходимости назначьте дальнейшее обследование и лечение у других специалистов клиники, объяснив его преимущества и пользу для пациента.
5. Предоставьте пациенту результаты осмотра и рекомендации по профилактике, а также план для последующих осмотров.

### Порядок действий

1. Проведите осмотр и ультразвуковое исследование, начиная с того участка, который наиболее беспокоит пациента в данный момент.

### Что не следует делать:

- Не используйте неуверенные формулировки в разговоре с пациентом, такие как:
  - "Наверное, это так..."
  - "Возможно, проблема в этом..."
  - "Я думаю, что может быть..."

- "Скорее всего, это связано с..."
- Всегда предоставляйте результаты уверенно, подчеркивая положительные изменения и улучшения. Ваши слова должны вселять уверенность, чтобы пациент, покидая кабинет, был полностью убежден в результатах и не испытывал сомнений.

## **Советы от маркетолога**

- Подчёркивайте достижения в своей и в работе коллег.
- Во время осмотра используйте следующие выражения:
  - "Результат просто великолепен!"
  - "Посмотрите на этот потрясающий результат! Всё выглядит безупречно: нет следов вмешательства, шрамы исчезли, вены больше не видны и т.д."
  - "Лечение прошло на отлично."
  - "Восстановление идет даже быстрее, чем я предполагал."
  - "Через \*\*\* месяцев вы увидите идеальный результат, уже сейчас заметны улучшения..."

## **Напоминание пациенту о предыдущем состоянии:**

- Покажите пациенту фотографии до начала лечения.
- Напомните пациенту, как всё было до процедуры. Мы быстро забываем, как всё было раньше, и через несколько месяцев или год пациент может начать думать, что всё было хорошо всегда.
- Показывая фото до, напомните, что было сделано и какие улучшения произошли.

## **Похвала пациента:**

- Подчёркивайте, что пациент соблюдает все рекомендации: "Вы отлично следуете нашим советам."
- Поддерживайте пациента: "Вы сделали отличную работу, что..."
- Отмечайте позитивные изменения: "Я вижу, что вы используете компрессионный трикотаж — это очень важно."
- Хвалите за другие достижения: если пациент сбросил вес, стал более активным, начал плавать, бросил курить. Интересуйтесь его жизнью и достижениями и хвалите за успехи.

## **Дополнительные рекомендации:**

- Даже на послеоперационном осмотре демонстрируйте максимальную заботу о будущем пациента, а не только подтверждайте, что всё в порядке.
- Предоставьте как можно больше советов по поддержанию здоровья вен и профилактике варикоза.

- На последующих послеоперационных осмотрах уделяйте внимание не только медицинским вопросам, но и личным изменениям в жизни пациента. Поговорите о новостях и изменениях за год, и выражайте радость или сочувствие в зависимости от ситуации.

**Имейте в виду, что потраченное лишние 5 минут внимания — это вклад в укрепление вашей репутации и репутации клиники. Эти усилия могут принести новых пациентов и положительные рекомендации.**