



Wideokonsultacje

Usługa konsultacji online ze specjalistami została stworzona z myślą o zwiększeniu dostępności wysokiej jakości wsparcia dla szerszej grupy odbiorców. Konsultacje obejmują spotkania z ekspertami z różnych dziedzin, takich jak dietetyka, trening personalny, fizjoterapia, psychologia oraz rozwój mentalny. Każde spotkanie trwa 55 minut i odbywa się w wygodnej formie online, co pozwala klientom na łatwy dostęp do specjalistycznej pomocy bez względu na miejsce zamieszkania/ zatrudnienia. Między konsultacjami, specjalista ma 5 minut przerwy.

Cel usługi

Celem tej usługi jest zapewnienie klientom dostępu do szerokiej gamy specjalistów, którzy mogą pomóc w poprawie zdrowia, kondycji fizycznej, samopoczucia oraz rozwoju osobistego. Dzięki naszej platformie klienci mogą korzystać z profesjonalnych porad i wsparcia, które są dostosowane do ich indywidualnych potrzeb i celów.

Kluczowe zasady usługi:

- **Skupienie na kliencie i jego potrzebach**
Główna uwaga powinna być skierowana na klienta, jego indywidualne cele i potrzeby. Personalizowanie porad i strategii jest kluczowe dla osiągnięcia najlepszych wyników.
- **Pewność siebie oraz konkretne, zrozumiałe wskazówki**
Specjalista powinien wykazywać się pewnością siebie, udzielając jasnych, konkretnych i zrozumiałych wskazówek. Klienci cenią sobie proste, ale skuteczne rady, które mogą łatwo wdrożyć w życie.
- **Unikanie rozwodzenia się na temat własnych osiągnięć**
Chociaż doświadczenie i osiągnięcia specjalisty są ważne, głównym celem konsultacji jest pomoc klientowi. Dlatego należy unikać skupiania się na własnych sukcesach i zamiast tego koncentrować się na potrzebach klienta.
- **Zachęcanie klientów do rezerwowania kolejnych sesji i regularnego śledzenia postępów**
Regularne konsultacje i śledzenie postępów są kluczowe dla długoterminowego sukcesu. Specjalista powinien motywować klientów do kontynuowania pracy nad swoimi celami poprzez regularne sesje i monitorowanie postępów.

Procedura rezerwacji

Wybór terminu

- Pracownik firmy, która ma podpisaną umowę na tę usługę, wybiera odpowiedni termin z listy dostępnej na platformie.
- Rezerwacje mogą być dokonane do 3 dni przed wybraną datą (w przypadku usługi telemedycyny współdzielonej).
- Odwołanie rezerwacji jest możliwe do 3 dni przed konsultacją (w przypadku usługi telemedycyny współdzielonej).

Powiadomienia

- Po w momencie dokonania rezerwacji przez klienta, specjalista jest informowany mailowo oraz na dobę przed konsultacją wysyłane jest przypomnienie za pośrednictwem wiadomości SMS.
- W przypadku nieobecności klienta na wizycie, spotkanie liczone jest w systemie frekwencji, jakby się odbyło
(WAŻNE: TYLKO w przypadku telemedycyny współdzielonej)

Dostęp do rezerwacji

- Specjalista ma dostęp do panelu rezerwacji, gdzie może na bieżąco sprawdzać wszystkie zaplanowane spotkania.
- Specjalista jest każdorazowo mailowo powiadamiany o zapisie przez klienta
- Na dobę przez zarezerwowaną usługą specjalista dostaje powiadomienie SMS przypominające o umówionej konsultacji

Kwestie finansowe

- Pracownik nie płaci za usługę samodzielnie; jego firma ma wykupiony pakiet, w którym taka usługa jest dostępna.
- Formalności są zredukowane do minimum, umożliwiając cykliczne spotkania bez obawy o budżet.

Standardy świadczonych usług

- Przed wizytą wymagane jest udostępnienie klientowi ankiety dotyczącej potrzeb oraz zapoznanie się z udzielonymi odpowiedziami. W przypadku brak odpowiedzi konieczne jest przygotowanie 5-10 głównych ścieżek konsultacji dla najpopularniejszych problemów zgłaszanych przez klientów
 - [Link do ankiety ogólnej](#)
 - [Link do ankiety dla prawników i specjalistów od finansów](#)
 - [Link do ankiety dla specjalistów od zwierząt](#)

- Należy przeprowadzić test techniczny – sprawdzić połączenie link do konsultacji oraz wykorzystywany sprzęt.
- Należy dołączyć do spotkania conajmniej 10 minut przed rozpoczęciem wizyty oraz zakończyć wizytę na 5 minut przed rozpoczęciem kolejnej.
- Bardzo istotne jest zachowanie punktualności; każda sesja zaczyna się i kończy zgodnie z harmonogramem.
- Zakazane jest promowanie produktów oraz linków z kodami promocyjnymi podczas konsultacji.
- W przypadku braku możliwości przeprowadzenia konsultacji, **obowiązkiem specjalisty jest kontakt z klientem w celu przełożenia terminu spotkania.**
- Pozostałe informacje dotyczące współpracy z Wellbeing Polska znajdziesz tu: [Regulamin współpracy](#)

Prezencja specjalisty oraz miejsce prowadzenia konsultacji

- Należy zadbać o schludny i czysty ubiór. Preferowane jest noszenie fartucha lekarskiego lub eleganckiego stroju świadczącego o profesjonalizmie specjalisty.
- Włosy powinny być starannie ułożone. W przypadku mężczyzn należy zadbać o estetyczny zarost lub gładko ogoloną twarz.
- Należy wybrać spokojne, czyste miejsce bez zakłóceń dźwiękowych. Jeśli brak dostępu do gabinetu, wybrana przestrzeń powinna być wolna od niepotrzebnych przedmiotów, takich jak ubrania, odkurzacz czy inne elementy mogące odwrócić uwagę klienta.
- W pobliżu nie powinny znajdować się czynniki przeszkadzające w spotkaniu, takie jak zwierzęta domowe.

Wymagane zachowanie w przypadku nieobecności klienta na wizycie

- Jeśli klient nie pojawia się na wizycie przez 5 minut, należy do niego zadzwonić, używając numeru podanego w formularzu zapisów.
- Jeśli klient nie odbiera, należy wysłać SMS o następującej treści:

"Witam, z tej strony [imię nazwisko, specjalizacja] z Wellbeing Polska. Na dziś mieliśmy zaplanowaną konsultację online. Bardzo proszę o informację, czy możemy się dziś spotkać, czy życzy sobie Pan/Pani przełożyć tę wizytę na bardziej dogodny czas?"

- W przypadku, gdy klient odbierze telefon, ale zapomniał o wizycie lub nie ma aktualnie dostępu do komputera, można zaproponować, że pierwsze spotkanie odbędzie się przez telefon w chwili rzeczywistej. Należy wtedy przeprowadzić wstępną rozmowę na temat potrzeb klienta, powodu, dla którego pojawił się na konsultacji i umówić klienta na spotkanie online w dogodnym czasie.
- W przypadku, gdy klient odbierze telefon i zadeklaruje, że nie ma teraz czasu na konsultację lub jest w niesprzyjającym do tego miejscu, należy zaproponować inny termin konsultacji.
- W przypadku gdy klient nie pojawił się na wizycie oraz do końca dnia, w którym była zaplanowana konsultacja nie wyznaczył nowego terminu spotkania, należy na udostępniony przez niego adres e-mail wysłać, krótki materiał edukacyjny (zgodny z tematem konsultacji) wraz z wiadomością:

Dzień dobry Pani/ Panie XYZ

Próbowałem/am się skontaktować z Panem/Panią w sprawie zaplanowanej na dzień wczorajszy konsultacji online. Niestety, nie udało się nam połączyć ani ustalić nowego terminu spotkania.

Bardzo proszę o informację, jaki termin konsultacji będzie dla Pana/Pani najbardziej dogodny. Chcielibyśmy jak najszybciej ustalić nową datę, która będzie odpowiadała Pana/Pani harmonogramowi.

Poniżej przesyłam krótki filmik edukacyjny dotyczący [wpisz czego dotyczy filmik]. Mam nadzieję, że będzie on pomocny w oczekiwaniu na naszą kolejną konsultację.

[Link do filmiku]

Pozdrawiam serdecznie,

[Twoje Imię i Nazwisko]

[Specjalizacja]

Wellbeing Polska

WYBIERZ JEDEN – ZGODNY Z TWOJĄ SPECJALIZACJĄ

Fizjoterapeuci:

Proste ćwiczenia na ból barków

<https://vimeo.com/user118588199/review/927647622/O6cdedaae0>

Trenerzy personalni:

Ile trzeba się ruszać?

<https://vimeo.com/484884483/1b6f4e9875>

Dietetycy:

Jak sprawić by nasze dania były zdrowsze?

<https://vimeo.com/538265483/5359788786>

Psychologowie:

Budowanie mikronawyków

<https://vimeo.com/496908113/7ea3de36d8>

Coachowie:

Jak przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu?

<https://vimeo.com/653359406/548fccfe40>

Eksperci ds. finansów:

Jak zadbać o swoje finanse?

<https://vimeo.com/967566896/9d0d569216?share=copy>

Kosmetolodzy:

Starzenie się skóry: lepiej zapobiegać niż leczyć

<https://vimeo.com/975115207/f0ff6ede53>

Struktura konsultacji:

PRZED WIZYTĄ: Wysłanie do klienta, który zarezerwował wizytę prośby o wypełnienia krótkiej ankiety, która pozwoli na większe spersonalizowanie wizyty oraz dokładniejsze przygotowanie się do niej.

- Link do ankiety ogólnej:
<https://form.typeform.com/to/K8j79nIS>
- Link do ankiety dla prawników i ekspertów ds. finansów:
<https://form.typeform.com/to/tq64cJpa>
- Link do ankiety dla specjalistów od zwierząt:
<https://form.typeform.com/to/kwUnfo8X>

Proponowana wiadomość:

Pani/Panie XYZ

Serdecznie dziękuję za rezerwację wizyty. Aby jak najlepiej dostosować nasze spotkanie do Pani/Pana potrzeb, uprzejmie proszę o wypełnienie krótkiej ankiety przed wizytą. Pozwoli mi to lepiej poznać Pani/Pana cele i oczekiwania, co z kolei umożliwi bardziej spersonalizowaną i efektywną konsultację.

*Pozdrawiam i do zobaczenia!
WXZ*

Wstępny wywiad (15 min): Przywitanie, nawiązanie relacji, określenie problemu klienta.

Dyskusja i rozwiązanie (30 min): Prezentacja minimum 3 konkretnych porad dotyczących problemu klienta. Zwrócenie szczególnej uwagi na jeden kluczowy aspekt, nad którym klient może pracować już po pierwszym spotkaniu.

Podsumowanie (5 min): Podsumowanie w kilku zdaniach całej rozmowy, powtórzenie zaleceń oraz planu działania na najbliższe dni.

Umówienie kolejnej wizyty (3 min): Przekazanie linku do rezerwacji.

Pożegnanie oraz prośba o zostawienie oceny na platformie (2 min)

Nieprzyjemny, agresywny klient – schemat postępowania

- W przypadku nieprzyjemnej sytuacji podczas konsultacji, klienta agresywnego lub klienta w stanie nietrzeźwości specjalista proszony jest o niezwłoczne opuszczenie

konsultacji oraz zgłoszenie tego incydentu do Kingi Dudek (hr@wellbeingpolska.pl) w przypadku telemedycyny współdzielonej lub do koordynatorki eventu/ firmy.

- W celu weryfikacji klienta specjalista jest proszony o podanie jego: imienia, nazwiska, adresu e-mail oraz daty i godziny konsultacji.

Sprawdź naszą platformę

- Jako jeden z naszych specjalistów masz dostęp do platformy Wellbeing Polska..
- Możesz korzystać z dostępnych wydarzeń **(Z WYJĄTKIEM WIDEOKONSULTACJI)**
Sprawdzaj i polecaj wydarzenia klientom podczas konsultacji
- Sprawdzaj innych specjalistów, polecaj konsultacje ze specjalistami innych dziedzin jeśli widzisz taką potrzebę u swojego klienta

Link do platformy: <https://app.healthnation.co/pl/>

Login: demospec@wellbeingpolska.pl

Hasło: zdrowie1