

Технологии эффективной работы администратора

11-12 сентября 2023

Продолжительность - 2 полных дня, 10.00-18.00

Автор и ведущий курса – Семенов Александр Борисович

- ✓ Управляющий партнер компании «Бизнес Медицина»
- ✓ Постоянный бизнес-консультант ведущих стоматологических клиник в 16 регионах России
- ✓ Опыт проведения тренингов – более 15 лет

Стоимость 15 000 руб при регистрации и оплате до 1 августа, далее 17 000 руб

Работа администраторов в любой стоматологической организации играет огромную роль. Каждый день в клинику звонят по телефону или просто заходят с самыми разными вопросами первичные и повторные пациенты. Часто именно от администраторов зависит, запишется ли человек на первичный прием к доктору, или пойдет на консультацию в другую клинику. А если вопрос касается дорогостоящих видов лечения, например, имплантации? Один неудачный двухминутный разговор по телефону может лишить клинику дохода в сотни тысяч рублей! И так день за днем, неделя за неделей, месяц за месяцем!

Очевидно, что ключевые компетенции администраторов заключаются именно в умении общаться с пациентами.

Как сделать, чтобы администраторы помогали привлекать пациентов в клинику, а не теряли? Как научить их быть успешными в общении с пациентами? Что они должны говорить, как отвечать на вопросы, чтобы добиваться хороших результатов? Наши тренинги для администраторов позволяют добиться главной цели — почти каждый обратившийся в клинику человек придет на прием к доктору.

Ежегодно мы анализируем сотни реальных телефонных разговоров администраторов, десятки часов видеозаписей, отрабатываем разные методики, оцениваем конверсию, вносим корректировки и снова анализируем. Эта работа ведется в наших клиниках более 16 лет. Системный подход позволил нам сформировать наиболее эффективные алгоритмы общения в самых разных ситуациях для достижения максимальной конверсии. Мы создали комплексную систему обучения и посттренингового сопровождения администраторов, с упором на использование фактического аудио- и видеоматериала и практическую отработку навыков.

Внедряя эту систему в партнерских клиниках, мы проработали различные варианты, позволяющие учитывать все особенности - размер и формат клиники (небольшая или крупная, авторская или сетевая), ценовой сегмент, региональную специфику и многое другое.

Программа курса состоит из следующих блоков:

1. Эффективная организация работы администратора:
 - основные задачи и функциональные обязанности. Что должен, и чего не должен делать администратор
 - грамотное планирование рабочего времени
 - как все успевать. Правила работы в условиях многозадачности
 - организация командной работы
2. Общение по телефону с первичными и повторными пациентами
 - структура и логика эффективного телефонного разговора
 - детальный разбор каждого этапа
 - техники выявления мотивации пациентов
 - 5 типов презентаций в телефонном разговоре. Адаптация каждого типа презентаций именно для Вашей клиники
 - использование скриптов
 - применение техники «контроль вопросами»
 - работа с возражениями
 - самые результативные способы приглашения пациента на консультацию
 - грамотное завершение телефонного разговора
3. Работа с пациентами в холле клиники.
 - регистратор или администратор? Ключевые задачи работы с пациентами в холле
 - встреча пациентов
 - маркеры внимания, создание доверительной атмосферы в общении с пациентами
 - алгоритм работы с пациентами, ожидающими приема
 - работа с пациентами после приема, роль администраторов при записи на повторное лечение

- эффективные техники убеждающего воздействия

4. Работа с базой пациентов клиники

- системная работа с базой пациентов - планирование и организация
- сегментация базы. Для чего и каким образом ее проводить
- использование дифференцированного подхода при работе с различными сегментами
- методики вызова пациентов из базы. Техники общения, скрипты
- примеры эффективной аргументации при приглашении пациента на продолжение лечения, плановую гигиену полости рта, осмотр
- работа с возражениями
- дополнительные методы вызова пациентов

5. Работа с конфликтными и сложными пациентами

- подробный алгоритм работы с конфликтными пациентами. Техники, речевые модули
- границы ответственности администратора в решении конфликта, командное взаимодействие в проблемных ситуациях
- как сохранять спокойствие и не выгорать эмоционально от общения со сложными пациентами
- секреты превращения конфликтных пациентов в лояльных
- способы профилактики конфликтов

6. Ключевые показатели эффективности работы администратора

- показатели эффективности при работе с первичными обращениями
- показатели эффективности работы в холле
- показатели эффективности при работе с базой пациентов
- нормативные и плановые значения различных показателей
- организация сбора показателей на регистратуре
- статистические отчеты о работе администраторов

7. Система снижения простоев работе клиники

- роль администратора в формировании высокой загруженности клиники
- как снизить количество отмен и неявок пациентов
- техника ведения «плотной» записи пациентов
- эффективные методы возвращения «потерянных» пациентов
- увеличение загруженности клиники с помощью правила «двух журналов»
- как правильно подтверждать визиты

8. Контроль и мотивация администраторов