

Приглашаем главврачей, практикующих и начинающих докторов МЦ, маркетологов, руководителей, администраторов, работников call-центров принять участие лекционно-практическом цикле:

ПРАКТИКА ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ ПРОДАЖ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ. ЛОЯЛЬНЫЙ ПАЦИЕНТ

В Пятницу — Воскресенье: 05-07 Октября 2012, 10:00 — 18:00, регистрация с 9:30



Автор и ведущий цикла: **Галимов Ильдар Ирекович** (г. Казань) – один из ведущих специалистов России в сфере построения клиентоориентированного сервиса в медицине, специалист по продажам, аналитик, консультант по построению систем продаж и клиентоориентированного сервиса с 20-летним опытом работы; профессиональный психолог, автор-разработчик концепции «Клиентоориентированный сервис в медицине». Сайт: www.galim.su

Программы семинаров НА ОБОРОТЕ

| О цикле | Цикл состоит из 3 семинаров, направленных на разные аудитории слушателей: <ol style="list-style-type: none"> Для администраторов, регистраторов и менеджеров МЦ Для руководителей медицинских центров Для докторов Семинары проводятся в рамках единой концепции «Клиентоориентированный сервис – лояльный пациент», посвящены вопросам повышения финансовой результативности коммерческой клиники, увеличению количества лояльных пациентов. Руководители и персонал клиники получают всю необходимую информацию, навыки и знания для успешной работы коммерческой клиники со стабильно высокой прибыльностью. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------|----------------------|------------------------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|---|---------------------|----------------------|----------------------|---|--------------|----------------------|----------------------|-------------|---------------------|----------------------|----------------------|---------------|--|--|
| Цели и задачи | <p align="center">Цели и задачи семинаров:</p> <ul style="list-style-type: none"> Повысить объемы продаж за счет работы с пациентом в клинике; Продавать пациентам наиболее дорогие виды лечения и услуг; Загрузить пациентами всех врачей, в особенности узких специалистов; Увеличить количество пациентов обращающихся по рекомендации; Уменьшить расходы на рекламу, в том числе в СМИ и интернете, повысить ее эффективность; Поднять удовлетворенность пациентов полученными услугами, предупреждать конфликтные ситуации и исключить обращения недовольных пациентов в различные инстанции. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Место проведения | Конференц-зал Отеля "Аврора" , Харьков, ул. Артема 10/12, ст.м. Пушкинская и ст.м. Арх. Бекетова Всем участникам мероприятия скидка на проживание 10% в отеле Аврора (при наличии свободных номеров) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Стоимость участия | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>В день семинара</th> <th>до 25.09.2012</th> <th>Студентам и интернам по предоплате</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Администраторы, 05/10</td> <td>1 400,00 грн.</td> <td>1 200,00 грн.</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Руководители, 06/10</td> <td>1 800,00 грн.</td> <td>1 600,00 грн.</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Врачи, 07/10</td> <td>1 500,00 грн.</td> <td>1 300,00 грн.</td> <td>900,00 грн.</td> </tr> <tr> <td>Полный курс (3 дня)</td> <td>4 300,00 грн.</td> <td>3 700,00 грн.</td> <td>3 000,00 грн.</td> </tr> </tbody> </table> | | В день семинара | до 25.09.2012 | Студентам и интернам по предоплате | Администраторы, 05/10 | 1 400,00 грн. | 1 200,00 грн. | - | Руководители, 06/10 | 1 800,00 грн. | 1 600,00 грн. | - | Врачи, 07/10 | 1 500,00 грн. | 1 300,00 грн. | 900,00 грн. | Полный курс (3 дня) | 4 300,00 грн. | 3 700,00 грн. | 3 000,00 грн. | | |
| | В день семинара | до 25.09.2012 | Студентам и интернам по предоплате | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Администраторы, 05/10 | 1 400,00 грн. | 1 200,00 грн. | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Руководители, 06/10 | 1 800,00 грн. | 1 600,00 грн. | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Врачи, 07/10 | 1 500,00 грн. | 1 300,00 грн. | 900,00 грн. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Полный курс (3 дня) | 4 300,00 грн. | 3 700,00 грн. | 3 000,00 грн. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Отзывы | Мне очень понравился семинар. Вся информация нужная, не торопясь изложена доступными и простыми словами, приведены интересные понятные жизненные примеры. Раскрыта тема полностью. И ГЛАВНОЕ – сделаны выводы и озвучены!!! Ефанова Инесса Николаевна, г. Белгород, зам. директора сети клиник «Стоматолог и Я» | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

С уважением и пожеланием отличного дня, координатор мероприятия

Лысак Инна

| | | |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>День первый</p> <p>05/10</p> | <p align="center">Для администраторов, регистраторов и менеджеров МЦ</p> <p>4. Продажи по телефону</p> <ul style="list-style-type: none"> Увеличение записи на входящих звонках. Техники общения с учетом ограниченного времени общения. Конструирование совместно с участниками наиболее эффективных моделей общения и шаблонов ответов на звонки. <p>5. Продажи в клинике</p> <ul style="list-style-type: none"> Элементы сервиса: техника и приемы ведения беседы с пациентом, нахождение общего языка с пациентами. | <ul style="list-style-type: none"> Предупреждение и решение конфликтных ситуаций положительно для клиники и пациента, работа с «агрессией» пациента. Различные успешные практические наработки при общении с пациентами. <p>6. Продажи из офиса клиники</p> <ul style="list-style-type: none"> Загрузка врачей, планирование и проведение нерекламных маркетинговых акций. Ориентация пациентов на получение максимального комплекса услуг клиники (наиболее эффективных и дорогостоящих видов лечения и услуг). <p>7. Различные успешные практические наработки.</p> |
| <p>День второй</p> <p>06/10</p> | <p align="center">Для руководителей МЦ</p> <p>1. Построение эффективной саморазвивающейся системы продаж в клинике</p> <ul style="list-style-type: none"> Системные принципы построения клиентоориентированного сервиса и повышения финансовой результативности клиники. Маркетинговый анализ и мониторинг работы клиники, выявление «проблемных» участков и устранение их. <p>2. Менеджмент и внутренний маркетинг</p> <ul style="list-style-type: none"> Объективная оценка качества работы администраторов, call-центра и врачей. Организация и регламентирование действий персонала. Формирование команды профессионалов. Организация системы внутреннего обучения. Оптимальные мотивационные схемы. Организация системы контроля и постоянного мониторинга. Принципы формирования доверия пациента к клинике, позитивное восприятие. <p>3. Администраторы и врачи – ключевые звенья</p> | <p>работы клиники</p> <ul style="list-style-type: none"> Организация работы администраторов и сотрудников call-центра. Главная цель: повышение записи до приемлемого уровня в 70-80% от потенциально возможного. Построение системы сервиса, необходимой и достаточной для удовлетворенности пациентов, незаметные, но очень важные элементы. Разработка, планирование и проведение внутренних маркетинговых акций. Пациенты по рекомендации - как «включить» сарафанное радио. Загрузка узких специалистов и продажа наиболее дорогих услуг. Ориентация пациента на получение максимального комплекса услуг клиники и наиболее качественных и дорогостоящих вариантов лечения, изменение отношения пациента к стоимости услуг. Регламентирование работы врачей – превентивная стратегия предупреждения конфликтов с пациентами в т.ч. обращений в суды и прочие инстанции. |
| <p>День третий</p> <p>07/10</p> | <p align="center">Для докторов</p> <p>Главный лейтмотив семинара-тренинга: повышение дохода врача. Эффективные и проверенные на практике методы и техники убеждения пациента, формирования доверия и лояльности к врачу и клинике.</p> <ol style="list-style-type: none"> Реальные критерии выбора клиники и врача пациентом. Позитивное и доверительное восприятие врача пациентом. Особенности поведения и восприятия информации пациентов. «Особое» состояние пациента и его эффективное использование, оптимальная модель взаимоотношений «врач - пациент». Техники ведения общения с пациентом, быстрое достижение доверительных отношений. Изменение отношения пациента к стоимости услуг, продажа наиболее качественных и дорогостоящих вариантов лечения. Методы оперативной «самозагрузки» при неудовлетворительной записи. «Идеальный», для формирования доверия и | <p>лояльности пациента, прием врача.</p> <ol style="list-style-type: none"> Психологические аспекты восприятия и поведения пациента на приеме у врача, этапы и контрольные точки формирования доверия и лояльности к врачу. Выбор пациентом оптимального (рекомендуемого) варианта лечения, изменение отношения к стоимости. Отработка навыков эффективного взаимодействия с пациентом. Демонстрация и детальный пошаговый разбор первичной консультации. Ведение повторных приемов, проф. осмотров (повышение лояльности и удовлетворенности пациентов, перенаправление к коллегам). Ведение совместных консультаций (принятие пациентом рекомендуемого варианта/плана лечения). Проведение консилиумов (работа с недовольным пациентом, предупреждение обращений с претензиями в различные инстанции). Различные успешные практические наработки. <p>Разное: ответы на вопросы, некоторые успешные практические наработки, ценообразование, скидки: целесообразность и альтернатива и прочее.</p> |

Внимание!!! В программе возможны дополнения и небольшие изменения!

С уважением и пожеланием отличного дня, координатор мероприятия

Лысак Инна