



BIZNES & EDUKACJA W STOMATOLOGII
ROK ZAŁOŻENIA 2013

Przekuwamy potrzeby
w skuteczne rozwiązania

Szkolenie Wizerunek i Obsługa pacjenta

Kluczowe korzyści:

- profesjonalne budowanie wizerunku placówki
- profesjonalne rozmawianie o usługach
- umiejętne doradzanie pacjentom
- umiejętne prowadzenie krótkich merytorycznych rozmów z pacjentami
- rozwój kompetencji sprzedażowych

Kto powinien wziąć udział w szkoleniu:

Rejestratorki medyczne

Program szkolenia:

1. Profesjonalne rozmowy telefoniczne:

- Najczęstsze błędy popełniane w rozmowach telefonicznych,
- Profesjonalne schematy rozmowy telefonicznej,
- Rozmowa z pacjentem w sposób krótki i jednocześnie zachęcający
- Język korzyści
- Przejmowanie kontroli w rozmowie
- Zapisywanie niezdecydowanych pacjentów na wizyty

2. Rozwój kompetencji doradczych i sprzedażowych:

- Ćwiczenia na rozmawianie z różnymi typami niezdecydowanych pacjentów:
- Jak zachęcić niezdecydowanych pacjentów, np. na konsultację medyczną?
- Jak budować autorytet lekarza?
- Zachęcanie do wizyty u nowego (młodego, innego) lekarza o krótszym czasie oczekiwania zamiast czekania na wizytę u lekarza z dużym obłożeniem

3. Prowadzenie rozmów z pacjentem w sposób zachęcający np. o cenach:

- Jak rozmawiać z pacjentami sądującymi ceny, by zachęcić ich do wizyty?
- odpowiadanie na pytanie: „Ile to kosztuje?” - 1 zdaniem w ciągu 10 sekund tak, by szybko przekonać pacjenta do zapisania się na wizytę;
- prowadzenie rozmów np. o cenach w sposób krótki, atrakcyjny, konkretny oraz bardzo skuteczny;
- sondowanie czy pacjent jest zainteresowany tylko ceną, czy zależy mu na innych wartościach;

4. Prowadzenie rozmów z pacjentem nt. droższych usług medycznych

- wybór tematu rozmowy: kiedy skupić się na cenie usługi, kiedy na wizycie konsultacyjnej, a kiedy rozmawiać z pacjentem o samym zabiegu;
- wyczerpujące odpowiadanie na wszystkie pytania pacjenta, bez wchodzenia w kompetencje lekarza
- dodawanie wartości do usługi, w celu zwiększenia szansy na akceptację ceny przez pacjenta;
- czynniki kształtujące wizerunek jakości leczenia;
- skuteczne zachęcanie pacjentów na konsultacje medyczne
- jak wyjaśniać kluczowe korzyści procedur
- jak szybko kończyć rozmowę w sposób kulturalny

Każdy uczestnik otrzyma:

1. Skrypt szkoleniowy
2. Regulamin dla recepcjonistek dotyczący współpracy z zespołem i pacjentami
3. Skrypt wiedzy merytorycznej o usługach dla recepcjonistek stomatologicznych
4. Skrypt przykładowych rozmów z pacjentami w zakresie tematyki szkolenia
5. Certyfikat uczestnictwa

Efekty szkolenia:

Po szkoleniu Uczestnik posiada uporządkowaną wiedzę i umiejętności dotyczące:

- zwiększania liczby pacjentów na konsultacje, bardziej rentowne zabiegi i kompleksowe leczenie
- rozmowy z różnymi typami pacjentów na temat ich oczekiwań,
- prowadzenia rozmów merytorycznych, konkretnych i skupionych na rozwiązaniach oraz wyznaczeniu konkretnego terminu spotkania z lekarzem,
- stosowania poprawnego języka korzyści, pozwalającego na wzmocnienie poczucia komfortu i profesjonalizmu, opierającego się o dobre intencje,
- konkretnych technik sprzedażowych i negocjacyjnych
- poprawnego diagnozowania, czy pacjentowi zależy bardziej na cenach czy na jakości leczenia,
- rozmowy o cenach w sposób prosty, krótki, skuteczny, dzięki zastosowaniu odpowiedniego zestawu pytań, potrzebnych badań oraz oczekiwań pacjenta w stosunku do danej wizyty
- rozmowy o usługach kliniki w sposób zachęcający, ciekawy i skupiony na rozwiązaniach

Długość szkolenia – 2 dni