

Тренинг «Стандарты сервиса медицинской клиники, чт

Послан Гид-Профи - 31/05/2012 14:57

ООО «Гид-Профи»;

г.Нижний Новгород

пр.Ленина д.11, офис 205

тел/факс (831)245-20-95,257-67-89

е-mail: gidprofi@mail.ru

Приглашение на тренинг

19 июня 2012 года

«Стандарты сервиса медицинской клиники, чтобы пациент сказал «ДА»

(для главных врачей и руководителей клиник для старших администраторов, руководителей подразделений)

Продолжительность тренинга-6 часов. Кофе-паузы включены.

Бизнес-тренер:

Бичун А.Б., врач, к.м.н., доктор психологии, преподаватель СПб МАПО, НЛП-тренер, мастер, выпускник Президентской программы «Менеджмент в здравоохранении» ВШМ СПбГУ, частная практика, г. СПб. Генеральный директор компании A&B Consult (Аудит, тренинги, консалтинг в области медицины и фармации)

СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ- 6000 РУБЛЕЙ

Для второго и последующих участников-скидка 10%

Программа

1Каждый информационный блок программы сопровождается и закрепляется в ролевом практикуме

2в виде кейсов, анализируется слушателями и руководителем тренинга, обсуждаются и разбираются конкретные ситуаций из врачебной практики участников

Цели тренинга:

- * Повышение доходности медицинского бизнеса
- * Увеличение количества постоянных, лояльных клинике пациентов
- * Повышение комфортности работы врачей, ассистентов и администраторов

- * Снижение действия фактора профессионального выгорания

Цели достигаются путем решения задач:

- * Повышение качества обслуживания пациентов компании.
- * .Совершенствование навыков взаимодействия с пациентами.
- * Создание у пациентов позитивного отношения к лечению
- * Определение собственного стиля эффективного поведения.
- * Формирование умения ориентироваться в сложных ситуациях.
- * Формирование навыка обслуживания разных категорий пациентов.

Программа:

Блок 1

Сервис и управление качеством

* Хорошее качество сервиса, как одно из конкурентных преимуществ клиники или лишние затраты?

- * Как пациент – клиент определяет качество лечения

- * Как пациент может видеть уровень сервиса

* Блок 2

- * Аудит сервис

Внутренний и внешний аудит качества сервиса.Какой уровень сервиса клиника предлагает своим пациентам на настоящий момент.Определение или прояснение правил взаимодействия с пациентом в своей организации.

Блок 3:

Создание системы сервиса

- * Алгоритм описания желаемого сервиса.

- * Выработка стандартов сервиса.

- * Управление системой сервиса;

* Стратегический уровень управления сервисом:Бренд ;Ценности и философия компании и бренда для клиентов; Оперативный уровень управления; Положение по работе с пациентами

Нормы и стандарты

- * - Создание благоприятного впечатления в начале общения с пациентом
 - * - Техники установления с пациентом
 - * - Создание позитивной, доверительной атмосферы взаимодействия с пациентом
- Построение контакта на сознательном и подсознательном уровне

Знаки внимания

- * Положительные, отрицательные и нулевые знаки внимания

Блок 4:

Сложные ситуации в сервисе

- * Выстраивание отношений с пациентом
- * Ожидания и взгляд пациента
- * Технология поведения с недовольным пациентом
- * Конфликт глазами пациента.
- * Технология успешного разрешения конфликта

Блок 5

Персонал

- * Принципы подбора персонала для работы в сервисе.
- * Обучение персонала. Входное и поддерживающее обучение.
- * Управленческий мониторинг, контроль сервисного поведения персонала:
- * Оценка работы персонала, предоставляющего сервис – оценочные и аттестационные процедуры
- * Оценка качества обслуживания «извне», со стороны пациента .Мотивационные и зарплатные схемы, стимулирующие сервисное поведение

Участникам тренинга выдается раздаточный материал и сертификат

Предварительная запись по телефону (831) 257-67-89,245-20-95.

=====