

СЕРВИС. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПЕРЕЗАГРУЗКА АДМИНИСТРАТОРА КЛИНИКИ



ЛЕКТОР

ВАЛЛЕ Светлана

Тренер администраторов стоматологических клиник, медицинских центров, индустрии красоты. Образование:

1. Уфимский Финансово-экономический колледж (специальность Бухгалтерский учет)
2. Уфимский Технологический Институт Сервиса (специальность Экономист)
3. Уральская Академия Государственной службы (специальность Юриспруденция)

Успешная работа администратором в клинике, в торговой сети, опыт частной предпринимательской деятельности. г. Екатеринбург

25-26 марта

г. Улан-Удэ

Уважаемые коллеги!

Я хочу предложить вам **Интенсивный базовый курс по обучению профессии «администратор»**.

Интенсивное обучение позволяет сразу активно

включиться в работу предприятия, даже если вы «новичок» в

этой профессии. Данный курс отличается от остальных тем, что **его основа – это практика**, это взгляд на профессию изнутри. Трудно подготовить профессионала, если тренер сам не стоял за стойкой и не знает, с чем сталкивается администратор в процессе работы. Как работать с клиентом, который хочет все сразу и «здесь и сейчас»? Как позиционировать себя в коллективе?

Что такое «сервис»? Как вести себя в конфликтных ситуациях? Мы в деталях обсудим все профессиональные нюансы, определим основные приоритеты в работе. Участники группы получают полный объем знаний по внутренним стандартам сервиса. **Полученные знания позволят Вам стать успешным в этой чрезвычайно интересной и привлекательной профессии!**

Практический опыт проведения курса показывает, что самые активные слушатели на курсе – это директора и управляющие.

Уважаемые руководители, мы будем рады видеть Вас на нашем курсе, и надеемся, что Вы сможете найти для себя много полезной и интересной информации!

АКЦИЯ!

При регистрации 2-х или более администраторов – стоимость участия руководителя со скидкой 50 %

ПРОГРАММА СЕМИНАРА:

1. Искренний сервис. Основные и важные правила МЕДИЦИНСКОГО СЕРВИСА.
 2. Администратор. Образ администратора, наполнение профессии. Основные и второстепенные функции.
 3. Организация рабочего места. Атмосфера рецепции.
 4. Алгоритмы эффективного общения. Никаких продаж – только сервисное сопровождение пациентов.
 5. Информация и работа с ней. Статистика, показатели, отчеты. Передача информации без потерь.
 6. Коммуникации. Правила ведения переговоров. Алгоритм эффективного общения.
 7. Словарь администратора. Эффективные приемы и речевые обороты как инструменты работы.
 8. Антисловарь администратора. Что лучше исключить из лексикона.
 9. Телефонные коммуникации. Входящие звонки, регламент исходящих звонков. Кому звоним, в какое время, с какой целью.
 10. Работа с базой пациентов.
 11. Если
 - Если уволился доктор, как оставить пациентов в клинике...
 - Если пациент опаздывает...
 - Если пациент отменяет прием за короткое время до приема....
 - Если пациент не подписывает документы....
 - Если пациент приходит с компанией...
 - Если у пациента нет денег....
 - Если пациент в нетрезвом состоянии...
- И многие другие если.
12. Работа с отзывами. Как провоцировать на написание положительных отзывов, и как отвечать на отрицательные.
 13. Партнерские отношения в коллективе. Тесное сотрудничество с руководителем.
 14. Результативная работа с «Сарафанным радио». Настройка, поддержка рабочего состояния.
 15. Мотивация администраторов. Как не допустить выгорания.
 16. Юридические аспекты работы администратора.
 17. Правила внедрения новой информации в рабочий процесс администратора.
 18. Методические рекомендации. Литература, сериалы.