

СЕКРЕТЫ УСПЕШНОЙ ПЕРВИЧНОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ

Что делать, чтобы пациент согласился с вами и
остался на лечение

Авторский тренинг Антон БИЧУНА

Врач, к.м.н., доктор психологии, преподаватель
СЗГМУ им. И.И. Мечникова, тренер, НЛП-мастер



Цель тренинга:

Провести первичную консультацию и лечение таким образом, чтобы пациент согласился на Ваш план лечения и стал постоянным клиентом.

Задачи тренинга научиться тому как:

- Научиться правильно расспрашивать пациента;
- Освоить методы активного и эмпатического слушания;
- Понять, как психотип пациента влияет на его выбор и решение;
- Освоить эффективные методы управления сомнениями и возражениями пациентов;
- Научиться помогать пациенту становится лояльным клиентом;
- Увеличить прибыльность стоматологического приема;
- И ВСЕ ЭТО в непростых экономических условиях!

Для кого предназначен тренинг: врачи, ассистенты врачей, администраторы, руководители клиник.

Форма проведения занятий:

Чередование мини-лекционного формата с деловыми и ролевыми играми, разбор конкретных практических ситуаций (case studies) с отработкой до уровня автоматизма (чтобы стали «своими») работающих речевых формулировок и словесных конструкций.

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

1. Ошибки ведущие к потере доверия и уходу пациента

- Почему медицинские сотрудники «не понимают» пациента, 7 глупых и обидных ошибок
- Секреты психологического портрета пациента из-за которых и возникает его недоверие к врачу и клинике
- Где доверие теряется
- Исправляем ошибки

2. Методы получения доверия пациента

- Чем обусловлено формирование доверия в процессе первичного консультирования
- Психологические закономерности возникновения доверия
- Как стать для пациента уверенным в своих словах врачом

3. Доверие пациента

- Как собирать жалобы и выяснять анамнез так, чтобы пациент поверил именно Вам
- Доверие еще до осмотра
- Сохраняем доверие в процессе осмотра
- Механизм возникновения доверия пациента врачу, медицинскому учреждению
- Технологии, позволяющие еще в процессе сбора информации получить доверие
- Способы проявления заботы о пациенте
- Обоснование диагноза во время осмотра
- Психологические приемы для снижения болевых ощущений

4. Убедительная презентация диагноза

- Почему пациент может не доверять диагнозу
- Как рассказать о том, что происходит с пациентом, чтобы он Вам поверил

5. Убедительная презентация плана лечения. Правила произнесения стоимости

- Методы и способы представления плана лечения так, чтобы клиент согласился на него и сохранил доверие к врачу
- Как и когда говорить о стоимости лечения
- Использование шаблонов «Эриксоновской речи» - разговорного гипноза в процессе предложения плана лечения пациенту

6. Структура первичной консультации

- Оптимальная структура консультации планового и экстренного пациента

7. Элементы разговорного гипноза в процессе переговоров с пациентом

- Косвенные и прямые внушения. В чем разница
- Как говорить так чтобы у пациента возникало желание согласиться с Вашим предложением
- Разговорный гипноз в обычной жизни

8. Управление сомнениями и возражениями пациента

- Типичные сомнения и возражения, как сделать так, чтобы: "Тот кто нам мешает - нам поможет".
- Умение управлять сомнениями и возражениями, превращая их в «убедители»
- Что делать с возражением по стоимости
- Как говорить убедительно. Отличие убедительного предложения от «слабого». Как говорить убедительно.

9. Способы завершения консультации

- Как правильно подводить итоги и записывать на следующее посещение
- Эффективная работа с окончательными отказами позволяющая сохранить клиента

Подведение итогов. Завершение тренинга. Задачи, стоящие перед участниками тренинга. Домашние задания.

Место проведения: п. Берёзовка, ул. Солнечная 1А/3, Учебный центр «Контакт»

Стоимость тренинга: 18 000 рублей

Если позовете друга с собой, то дополнительная скидка вам и вашему другу 10%