

Программа: Комплексное решение задач медицинского центра

Цель программы:

- Улучшить коммуникации между персоналом и пациентами
- Приобрести лояльного и довольного предоставлением услуг и качеством лечения пациента
- Добиться приверженности пациентов к назначаемой терапии и методам лечения
- Повысить экспертность врачей и среднего медперсонала в глазах пациента
- Повысить мотивацию и вовлеченность персонала мед учреждения в рабочий процесс
- Добиться повышения приверженности пациента к предложенному лечению
- Усилить лидерские и управленческие функции руководителей в медицинских центрах

Процесс: *Состоит из нескольких модулей, которые можно комбинировать, уменьшая или увеличивая объем, в зависимости от уровня развития персонала и целей заказчика*

- I. Диагностика ситуации и кастомизация программ под потребность
- II. Обучение персонала новейшим, передовым международным технологиям, доказавших свою эффективность в решении поставленных задач
- III. Развитие у главных врачей и зав. отд. управленческих и лидерских компетенций
- IV. Формирование ценностей сотрудников на основе ценностей организации

Результат:

- Увеличение объема предоставляемых услуг и маржинальности бизнеса на 20% и более
- Увеличение доли рынка медицинских услуг компании в регионе
- Повышение навыков клиентского сервиса, убеждения и работы с негативным компонентом сотрудников мед учреждения
- Повышение мотивации и лояльности к компании, персонала мед учреждения
- Увеличение лояльности клиентов, к медицинскому учреждению и конкретным врачам

I Модуль: «Диагностика»

Цель: *Определение областей роста и проблемных зон в работе сотрудников компании. Оценить компетенции и вовлеченность в рабочий процесс сотрудников компании.*

Процесс: *Аудит клиентского сервиса в организации. Оцениваемые навыки:*

- *Клиентоориентированность*
 - *Коммуникативные навыки и презентационные навыки*
 - *Проявление эмпатических способностей*
 - *Умение работать с возражением и сомнением клиента*
 - *Телефонный сервис*
 - *Соблюдение стандартов компании*
 - *Стрессоустойчивость и вовлеченность в рабочий процесс*
- **Аудит врачебной деятельности в организации. Оцениваемые навыки:**
- *Клиентоориентированность*
 - *Коммуникативные навыки и презентационные навыки*
 - *Проявление эмпатических способностей*
 - *Умение проявлять экспертность по отношению к клиенту*
 - *Умение добиться от пациента приверженности к выбранному врачом тактики лечения*
 - *Умение работать с возражением и сомнением клиента*
 - *Соблюдение стандартов компании*
 - *Стрессоустойчивость и вовлеченность в рабочий процесс*
- **Аудит управленческой деятельности руководящего состава. Оцениваемые навыки:**
- *Планирование, постановка задач своим сотрудникам, организация рабочего процесса*
 - *Проявление лидерских компетенций и обратная связь персоналу*
 - *Организация контроля реализации рабочего процесса и своих указаний*
 - *Умение руководителя мотивировать коллектив*
 - *Действие руководителя через призму миссии компании*

- **Анализ ситуации и практические рекомендации для корректировки процесса**

Результат: *Заказчик получит информацию о том:*

- Как подготовлены сотрудники по клиентскому сервису, коммуникациям с клиентом и управленческой деятельности
- Что приносит планируемый результат, а что требует корректировок.
- Что не хватает сотрудникам для более успешного выполнения своих функций.
- Практические рекомендации для улучшения ситуации и увеличения прибыли компании
- Программу развития сотрудников

II Модуль: Обучение персонала под стандарт

2.1 Тренинг: «Системные коммуникации с пациентом. Индивидуальный подход»

Цель: С помощью программы участники научатся управлять процессом общения с пациентом и сглаживать негативный компонент. Смогут влиять на дополнительные продажи услуг. Повысят свою экспертность в глазах пациента.

Процесс:

- Идеология коммерческой медицины и роль врача в современных реалиях
- Система ценностей пациента
- Психологические техники подстройки
 - *Вербальная,*
 - *Невербальная,*
 - *Паравербальная коммуникация.*
 - *Раппорт*
 - *Z-технология*
- Выявление и актуализация потребности, типы вопросов
 - *Открытые вопросы*
 - *Закрытые вопросы*
 - *Альтернативные вопросы*
- Техники активного слушания
 - *ПАУК*
 - *Эхо*
- Презентация, цепочка СПВ
 - *Свойство,*
 - *Преимущество,*
 - *Выгода для пациента его словами.*
- Работа с возражениями
 - *Выслушать*
 - *Уточнить*
 - *Присоединиться*
 - *Аргументировать*
 - *Проверить восприятие*
- Переключение пациента на нужное ему лечение. *(Препараты, доп. методы исследования и процедуры)*
 - *Повышение ценности сказанного врачом глазами пациента*
 - *Усиление приверженности пациента к рекомендациям врача*
 - *Техники допродажи*
- Посттренинговые задания на закрепление материала

Результат: Участники смогут быстро строить доверие с пациентом, повысят свой уровень коммуникаций, эффективно преодолевать возражения пациентов, быть экспертом в глазах клиента

Продолжительность: 2 дня

2.2 Тренинг: «Новые возможности увеличения продаж по телефону»

Цель: Повысить результативность работы менеджеров компании, работающих по обслуживанию и продажам по телефону.

Процесс:

- Введение в «Сервис и продажи по телефону»:
 - *Роль сотрудников, осуществляющих взаимодействие с пациентами по телефону*
 - *Влияние уровня телефонного сервиса на привлекательность и результаты компании в целом*

- *Уровни удовлетворенности клиентов*
- **Владение собой:**
 - *Влияние мыслей и поведения сотрудника на взаимодействие с пациентами*
 - *Упражнение и видео – материалы «Роль внутренней речи»*
 - *Владение собой и взаимодействие со сложными пациентами*
 - *Техника «ОКК» - как быстро перевести свои мысли и действия в конструктивное состояние*
 - *Упражнение – эффективное владение собой с использованием «ОКК»*
- **Состояния пациентов:**
 - *Технология определения состояний пациентов в первые секунды общения – Комфортное, Нерешительное, Настойчивое, Гневное*
 - *Упражнение – определение состояний пациентов по индикаторам*
 - *Выбор «ключа» к различным состояниям пациентов - рекомендуемые начальные реакции*
 - *Эффективное открытие взаимодействия, соответствующее различным состояниям пациентов*
 - *Упражнение на технику определения состояния пациента и начало взаимодействия*
- **Этапы продаж - Потребности и ожидания пациентов:**
 - *Потребности и ожидания пациентов – разница понятий. Пути удовлетворения*
 - *Барьеры слушания – что мешает сотруднику слышать пациента и определять его потребности и ожидания*
 - *Искусство задавать правильные вопросы – выясняем мотивы*
 - *Упражнение на использование вопросов, направленные на поиск фактов и чувств*
 - *Мотивы пациентов – Технология определения «главной кнопки» для успешных продаж – Эффективность, Безопасность, Качество, Экономия*
 - *Бизнес – кейсы на определение мотивов пациентов*
- **Презентация предложения и работа с возражениями;**
 - *Технология «Что там есть для меня» - делаем предложение пациенту с позиции ЕГО мотива*
 - *Технология FAB – Свойства – Преимущества – Выгоды пациента от покупки медицинских услуг*
 - *Упражнение – предлагаем товары с точки зрения Выгод пациента*
 - *Эффективные объяснения – как и что, говорить сотруднику, чтобы пациенты его понимали*
 - *Бизнес – кейсы – Продаем медицинские услуги пациентам*
- **Работа с возражениями:**
 - *Как поменять отношение сотрудника к возражениям пациентов. Графин с эмоциями*
 - *Технология «Перефразирование» - как использовать возражения для убеждения пациентов.*
- **Завершение взаимодействия:**
 - *Как сделать так, чтобы пациент купил, горячо поблагодарил и пришел вновь*
 - *Заключение – Обзорная игра с применением всех изученных инструментов*

- В результате сотрудники смогут ознакомиться с эффективными скриптами звонков, выводящих на допродажу после посещения пациентами клиники

Посттренинговые задания на закрепление материала

Результат: Участники тренинга научатся:

- Собирать при общении по телефону информацию о структуре эффективного взаимодействия с клиентом.
- Устанавливать доверительные отношения с клиентом.
- Выявлять потребности клиента и формировать для него привлекательные предложения.
- Устанавливать долговременные отношения с клиентом.
- Работать с клиентом в сложных ситуациях, используя специальный инструментарий.

Продолжительность: 2 дня

2.3 Тренинг: «Клиентоориентированные коммуникации с клиентом. Социальные стили»

Цель: Увидеть глубинные различия между людьми, относящимися к различным поведенческим моделям (социальным стилям): их сильные и слабые стороны. Научиться быстро определять социальный стиль человека и использовать наиболее эффективную модель поведения. Сформировать навыки общения с людьми в конфликтных ситуациях

Процесс: Первый модуль: Основные социальные стили

- Принципы классификации людей по четырем социальным стилям (драйвер, аналитик, экспрессивный, любезный)
- Анализ характерных особенностей поведения представителей разных социальных стилей - их слабые и сильные стороны.
- Овладение методикой быстрого узнавания социального стиля собеседника по особенностям речи, поведения, жестике и т.д.
- Особенности взаимодействия с противоположными социальными стилями: причины взаимного непонимания, конфликтных ситуаций.
- Демонстрация видео-сюжетов, ролевые игры.

Второй модуль: Универсальность

- В фокусе внимания - каждый участник семинара.
- Ознакомление с собственным социальным стилем и уровнем универсальности (по результатам предварительного анкетирования).
- Ранжирование уровня универсальности.
- Рекомендации по повышению уровня социальной универсальности.
- Демонстрация видео-сюжетов, ролевые игры.

Третий модуль: Разрешение конфликтных ситуаций

- В модуле раскрывается структура поведения представителей каждого социального стиля в конфликтной ситуации, даются рекомендации по снижению собственной конфликтности и рассматриваются пути разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии с другими людьми.
- Демонстрация видео-сюжетов, ролевые игры.

Посттренинговые задания на закрепление материала

Результат: повышение эффективности взаимодействия с внутренними и внешними клиентами.

Продолжительность: 2 дня

III Модуль: Развитие у менеджеров управленческих и лидерских навыков.

3.1 Тренинг: «Ситуационное лидерство, управление развитием компетенций»

Цель: Научить участников эффективно использовать на практике элементы управления персоналом (постановка задачи – делегирование - мотивацию – контроль) в зависимости от уровня развития подчиненных.

Тренинг дает участникам технологичный подход для последовательного улучшения качества работы своих сотрудников и вовлечение их в рабочий процесс.

Процесс:

- Деловая коммуникация – как инструмент управления.
- Управление потоками информации в организации. Формулирование распоряжений подчиненным. Налаживание системы обратной связи в процессе оперативного руководства.
- Компетенции менеджера
 - *Планирование*
 - *Организация*
 - *Мотивация*
 - *Контроль*
- Ситуационное лидерство
 - *Кто такой лидер и как им стать?*
 - *Четыре уровня развития сотрудников в координатах мотивация – компетенции.*
 - *Диагностика уровней развития.*
 - *Определение временных рамок развития компетенций сотрудников.*
 - *Четыре стиля руководства.*
 - *Способы постановки задач подчиненным в соответствии с уровнем развития компетенций.*
 - *Поддержка, делегирование и коучинг, как способ развития подчиненных.*
- Виды обратной связи
- Постановка задач по алгоритму, по результату, по проблеме. Распределение ответственности и контролирующих функций.
- Коучинг как инструмент развития сотрудников
 - *Модель OMRA*
 - *Модель GROW*
 - *Парадоксальный коучинг*
- Практические задания по отработке навыков. Кейсы на закрепление материала.
- Планирование, методы и их реализация на практике
 - *Метод Альпы,*
 - *матрица Эйзенхауэра,*
 - *Обратное планирование*
- Методы управления
 - *Наставничество*
 - *Поддержка*
 - *Коучинг и*
 - *Делегирование*
- Контроль. Виды и практическое применение
 - *Предварительный*
 - *Промежуточный*
 - *Текущий*
 - *Заключительный*
- Управленческий цикл в организации

Посттренинговые задания на закрепление материала

Результат:

- Участники поймут основные управленческие функции и научатся ставить задачи в зависимости от уровня развития подчиненных.
- Выработают критерии уровней развития своих подчиненных.
- Познакомятся с современной моделью ситуационного руководства, основанной на двух составляющих: директивность и поддержка.
- Научатся ставить цели, и структурировано обсуждать результаты.
- Поймут, на каких вопросах необходимо сконцентрироваться во время обсуждения результатов.
- Будут четко выделять приоритеты в развитии навыков своих подчиненных
- В процессе ролевых игр смогут оценить свой стиль делового взаимодействия и понять возможности для развития.

Продолжительность: 2 дня

3.2 Тренинг: «Искусство быть начальником»**Цель Тренинга:**

Повышение эффективности управленческих воздействий.

Процесс

Тренинг состоит из трех модулей:

- Индивидуализация управленческих воздействий
Понимание роли руководителя, а также осознание своих сильных сторон и зон роста как руководителя. Теория социальных стилей как основа коммуникативной компетентности и инструмент для достижения управленческих результатов. Навыки двустороннего общения. Создание продуктивной обстановки в коллективе с учетом индивидуальных особенностей каждого, обстановки, позволяющей добиваться максимальных результатов.
- Мотивация
Нематериальная мотивация как способ сократить расходы на персонал. Способы реализации технологий нематериальной мотивации в реальных ситуациях. Разработка соответствующих планов мероприятий. Самомотивация для менеджера.
- Делегирование полномочий и контроль
Делегирование как способ РАЗВИТИЯ подчиненного. Ключевые вопросы делегирования - КОМУ? ЧТО? И КАК? Применение навыков делегирования, которые повысят результативность работы и степень доверия к сотрудникам, увеличат степень их вовлеченности в совместную деятельность и повысят производительность труда.
- Посттренинговые задания на закрепление материала

Результат

После обучения слушатели приобретают навыки лидерского стиля управления, а также формируют индивидуальную программу своего профессионального развития.

Продолжительность: 2 дня

IV Формирование и развитие ценностей сотрудников на основе ценностей компании

4.1 Тренинг: «Звездный персонал компании»

Цель Тренинга:

- Повысить квалификацию сотрудников, занимающихся подбором и оценкой персонала на массовые позиции.
- Создать единый подход в компании по критериям и процессу подбора персонала.
- Снизить ротацию персонала до оптимальных значений 5-7%.
- Научиться избегать кадровых ошибок подбора.

Процесс:

- Структура подбора персонала
- Профиль идеального кандидата, для поиска сотрудников
- Типы вопросов для получения истинного представления о кандидате, его компетенциях и мотивации
- Анализ полученной в ходе собеседования информации и алгоритм принятия верных решений по кандидатам
- Процесс адаптации новых сотрудников
- Принятие жестких решений, когда это необходимо
- Алгоритм увольнения

Посттренинговое сопровождение:

- Определение профиля кандидата и необходимых компетенций на каждую требуемую позицию
- Разработка оценочного бланка для собеседования
- Настройка и внедрение матрицы подбора персонала
- Внедрение процедуры ассесмента кандидатов

В подарок, Вы получаете программу для обработки результатов собеседования и ассесмента.

Результат:

Участники смогут:

- Выявлять слабые и сильные стороны собеседуемого,
- Оценивать кандидатов и принимать выгодные для бизнеса решения
- Избегать типичных ошибок при подборе и адаптации персонала
- Использовать практический инструмент, на основе принятых в компании бизнес- процессов, для адаптации новых сотрудников в компании
- Анализировать и оценивать ситуацию при увольнении персонала
- Использовать практический алгоритм увольнения «проблемных» сотрудников

Продолжительность: 2 дня

4.2 Тренинг «7 лучших рецептов от профессионального выгорания»

Цель программы: Предотвратить профессиональное выгорание у ваших сотрудников. Получить мотивацию к эффективной работе и достижению своих целей.

Процесс:

- Диагностика эмоционального выгорания с помощью теста К. Маслач- С. Джексон
- Анализ эмоционального состояния через исследования симптомов, причин и этапов, профессионального выгорания
- Демотивация – выявление и противодействие
- Эмоции и мотивация. Что общего?
- Мотивация внутри нас. Техники самомотивации
- Позитивное восприятие: Навык или стиль жизни?
- Решаем головоломки своей жизни через пирамиду логических уровней
- Семь вопросов самому себе - для осознания, что мы хотим на самом деле
- Укрепление духовного потенциала
- Техники регулирования эмоций и переживаний
- Фильтры восприятия
- Цепи, которые нас держат
 - Зона комфорта
 - Сила привычки
- Обратное планирование как инструмент достижения невероятных целей
- Составление собственного плана развития через ментальные карты

Результат: Участники смогут:

- Получить сильнейший импульс для дальнейшей результативной работы
- Разобраться в себе, в своих истинных мотивах
- Запланировать шаги для собственного развития
- Понять свою роль на работе и в жизни
- Совместить свои обязанности в коллективе со своими жизненными ценностями и установками
- Повысить свою мотивацию к работе
- Сформулировать высокопотенциальные цели и структурировать способы их достижения
- Улучшить свое эмоциональное состояние

Продолжительность: 2 дня