

Программа обучения для врачей терапевтов и профильных специализаций

	Форма	Ваш результат
1 месяц		
Анализ звонков врачей из стационара	Выгрузка реальных звонков	Определение уровня обслуживания до обучения
Разработка 30 элементов на улучшение атмосферы при приеме	Уникальная атмосфера, привлекающая клиентов	Вы получаете приятную атмосферу, которую врачи будут транслировать на приеме и в звонках
Обучение врачей Тренинг «Клиентоориентированность ветеринарной клиники»	Сотрудники получают основные стандарты в работе с клиентами и пациентами	Единый стандарт работы компании, увеличение потока клиентов и кол-ва положительных отзывов
Обучение руководителя «Клиентоориентированность ветеринарной клиники»	Обучение с сотрудниками в группах	Понимание стандартов обслуживания, возможность контроля их выполнения, а также их совершенствование
2 месяц		
Тренинги навыков	Прослушивание звонков, анализ видео, игровые ситуации	Отработка на практике основных стандартов обслуживания
Аттестация врачей	Игровая ситуация, когда тренер выступает клиентом	Контрольная точка, показывающая динамику каждого доктора
Алгоритм решения конфликтов	Алгоритм	Снижение количества конфликтных ситуаций
3 месяц		
Анализ звонков врачей из стационара	Выгрузка реальных звонков	Определение уровня обслуживания после обучения
Анализ видео врачей	Выгрузка приемов новых клиентов	Объективная оценка приемов после обучения
Мастер класс «Создание приятной атмосферы в клинике»	Кейсы, видео, аудио, ролевые игры	Тренинги на сопереживание пациентам и клиентам, раскрытие их скрытых потребностей, создание дружелюбной атмосферы приема
Мастер класс «Стратегия решения конфликтов»	Кейсы, видео, аудио, ролевые игры	Тренинг на работу с конфликтной ситуацией, рассмотрение разных стратегий, работающих на максимально выгодный выход из конфликта
Мастер класс «Рефрейминг»- навык работы с возмущениями	Кейсы, видео, аудио, ролевые игры	Перевод негативных оценок пациента в позитивный контекст и предотвращение развития конфликтов