«Эффективная работа администратора медицинского центра с потенциальным пациен

Одеса, Україна

1. Знакомство. Обсуждение целей и задач тренинга. Определение правил работы. Личностные характеристики участников. Ваши цели и задачи. Тест «Телефонные переговоры».
2. Телефон как средство рационализации. Стандарты ведения телефонных переговоров сотрудниками медицинского центра. Десять телефонных грехов. Игра «Пересказ».
3. Необходимые условия для успешной работы по телефону. Игра «Тест с подтекстом».
4. Методы эффективной организации телефонных переговоров, телефонные бланки для переговоров, использование дневника времени. Тест «Деловая хватка».
5. Этапы ведения переговоров. Этапы телефонных переговоров, ролевая игра «Звонок не вовремя».
6. Установление контакта. Минитренинг - «Слова приветствия».
7. Особенности ответов на внутренние и внешние звонки. Упражнение «Тренируй своё «Алло».
8. Типы потенциальных пациентов, обращающихся в медицинский центр. Игра «Или-или».
9. Стратегия и приемы поведения, упражнение «Невидимый пациент».
10. Технологии телефонных переговоров, упражнение по освоению трюизмов.
11. Активное слушание и умение задавать вопросы. Спарринг по отработке техники задавания вопросов, минитренинг по отработке активного слушания.
12. Определение потребностей пациента. Упражнение «Построй дежурную конструкцию».
13. Аргументация. Презентация. Упражнение «Фраза уверенности».
14. Работа с возражениями. Упражнения «Если слышишь «Нет». Работа с проблемами.
15. Психологические особенности общения по телефону, упражнение «Что в имени тебе моём?».
16. Приёмы отгораживания, упражнение «Ответь на грубость комплиментом»,
17. Решение телефонного конфликта, от искусства «не обидеть» к искусству «не обидеться», упражнение «Угадай-ка».
18. Креативность в телефонных переговорах.
19. Подведение итогов тренинга.

Price: **2 400 грн.**	Тип оголошення: Послуги, пропоную	Торг: --
Сергеева Ольга	**050-496-00-94**	**ул Багрия, 41**