



Клиника  
Екатерининская

# СОВРЕМЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

*предложения для настоящего и  
будущего...*



Клиника  
Екатерининская



- **Развитие компании** всегда предполагает обучение персонала
- **Обучение персонала** – это комплекс мероприятий направленных на достижение стратегических целей организации



Клиника  
Екатерининская

## Организует и проводит обучение в компании **БИЗНЕС-ТРЕНЕР**

Специалист с педагогическим  
и психологическим  
образованием, эксперт в  
сфере «**обучения персонала**»,  
имеющий опыт работы в  
узкой сфере необходимой для  
данного бизнеса





Клиника  
Екатерининская

# ЦЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ



Развитие необходимых профессиональных компетенций — поведенческих моделей, обеспечивающих максимальную успешность сотрудников в профессиональной деятельности



Клиника  
Екатерининская

# ЗАДАЧА БИЗНЕС-ТРЕНЕРА

Сформировать и  
закрепить у **сотрудников**  
умения и навыки,  
необходимые для  
**качественного**  
выполнения трудовых  
функций





Клиника  
Екатерининская

**ВЛИЯЕТ НА**

**Успешный сотрудник -  
ПРОФЕССИОНАЛ**

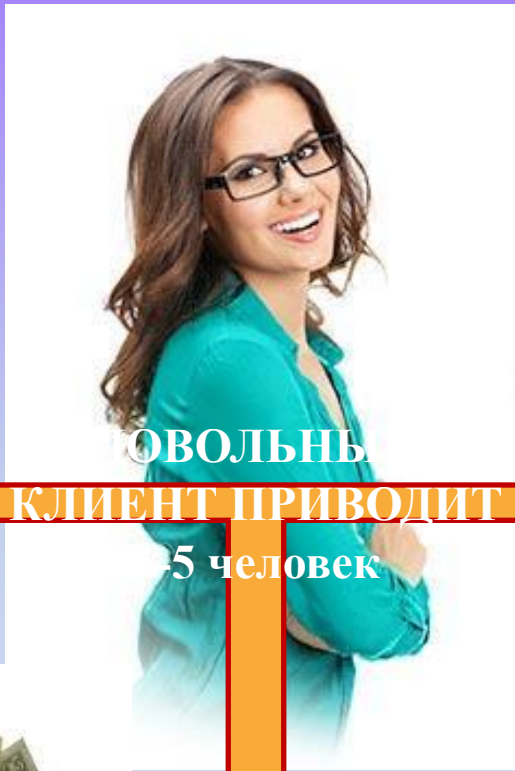


**РЕПУТАЦИЮ  
КОМПАНИИ =  
ПРИБЫЛЬ КОМПАНИИ**





Клиника  
Екатерининская



УДОВОЛЬНИТЕЛЬНЫЙ  
КЛИЕНТ ПРИВОДИТ  
5 человек



НЕУДОВОЛЬНИТЕЛЬНЫЙ  
КЛИЕНТ УВОДИТ  
10-12 человек







Клиника  
Екатерининская

*«Если Вы не позаботитесь о своем  
клиенте, о нем позаботится  
кто-то другой»*



**Ваш персонал – это  
Ваша репутация  
и главное  
конкурентное  
преимущество**





Клиника  
Екатерининская

# Политика в области обучения и развития персонала





Клиника  
Екатерининская

# КОЛЕСО ОБУЧЕНИЯ



- КОГО УЧИТЬ
- ЧЕМУ УЧИТЬ
- КАК УЧИТЬ



Клиника  
Екатерининская

## КОГО УЧИТЬ?

- Административно-управленческий персонал;
- Врачей;
- Операторов колл-центра;
- Медицинских регистраторов;
- Медицинских сестер;
- Провизоров аптек





Клиника  
Екатерининская

# ЧЕМУ УЧИТЬ?

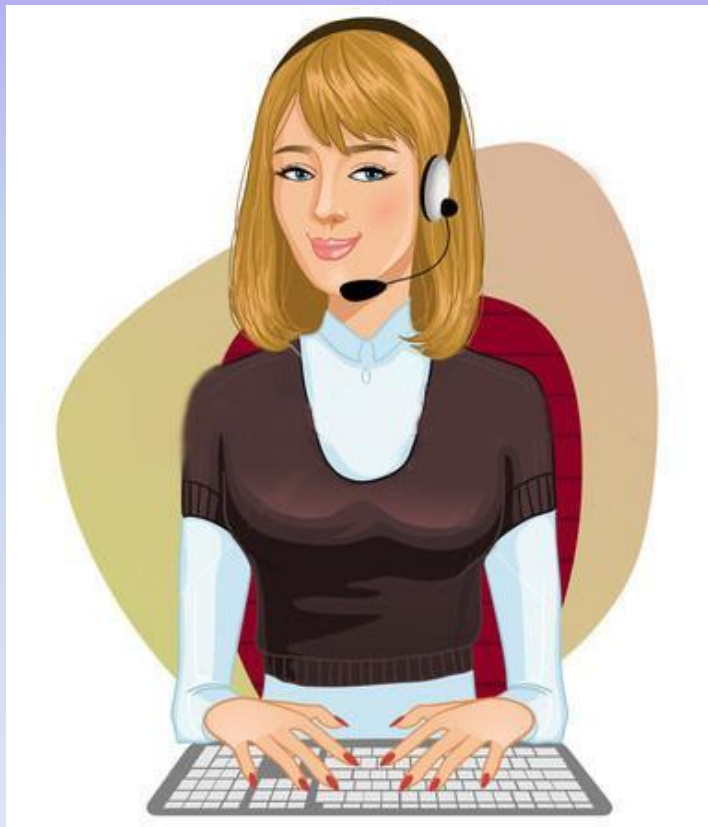




Клиника  
Екатерининская

*Первые, кого слышит клиент...*

## Операторы колл-центра











- «Учимся располагать к себе» - приемы позволяющие произвести хорошее впечатление по телефону;
- «В сердце клиенту» - техники диалога с клиентом;
- Эффективная презентация медицинской услуги;
- «Острые углы» - работа с возражениями;
- Продуктивное завершение разговора;
- Разработка и внедрение новых скриптов работы с клиентами



# Внедрение стандартов телемаркетинга



Положительный настрой	
Доброжелательный тон	
Говорим вежливо с улыбкой	
Уверенный голос	
Громкая, четкая речь	
Излучаем заботу	
Внимательно слушаем	
Говорим непрерывно, без долгих пауз	





*Первые, кого видит клиент...*

## Медицинские регистраторы



- Моя профессия регистратор – мотивационный тренинг;
- Образ успешного регистратора – ключевые компетенции;
- Клиентоориентированность - главные принципы при взаимодействии с пациентом;
- Работа с возражениями и сомнениями пациента;
- Методы разрешения конфликтных ситуаций

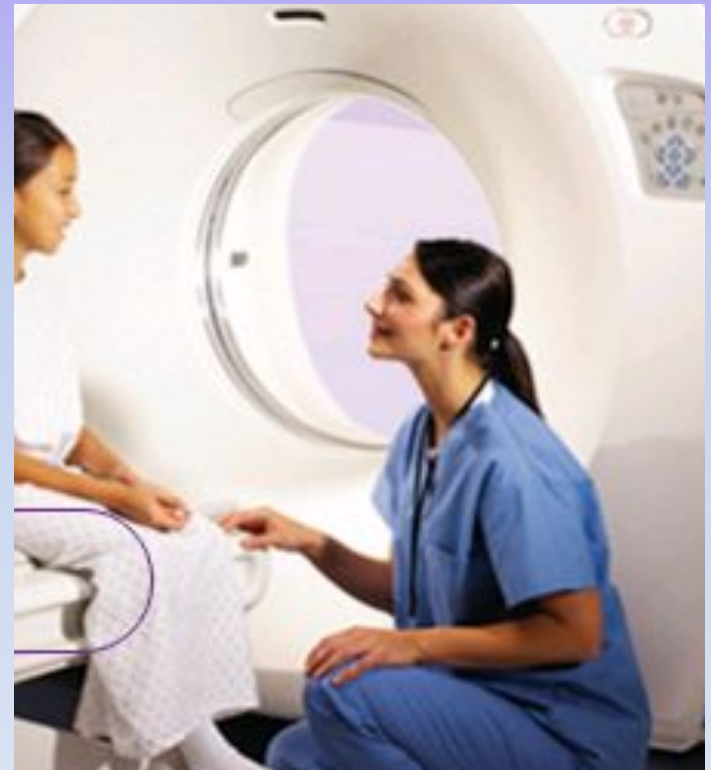




*Грамотное сопровождение клиента...*

## МЕДИЦИНСКИЕ СЕСТРЫ

- Приемы эффективного общения с клиентом;
- Эталонные нормы поведения при взаимодействии с пациентом;
- Техники снятия тревоги и сопротивления у пациентов;
- Поддержка пациентов в сложных ситуациях





## ВРАЧИ

- Этапы взаимодействия с пациентом
- Развитие навыков удержания пациентов и долгосрочного сотрудничества с ними
- Типология пациентов - работа с кейсами «сложные пациенты»;
- Цикл презентации услуги – инструменты убеждения клиента;
- Продажа дорогостоящего лечения – приемы мягкого сообщения стоимости





## ПРОВИЗОРЫ АПТЕК

- Умение располагать к себе, создавать благоприятную обстановку для продажи;
- Выявление потребностей - классификация вопросов, классы потребностей пациентов;
- Приемы презентации медицинских продуктов;
- Осуществление дополнительных продаж





*Те кто управляют процессами...*

## Административно- управленческий персонал

- Психология управления - принципы эффективного руководства;
- Управленческие навыки/целеполагание и планирование/контроль и развитие;
- Тайм-менеджмент – организация рабочего дня;
- Основы делового общения – проведение переговоров;
- Приемы мотивация персонала





Клиника  
Екатерининская

# КАК УЧИТЬ?



**ТРЕНИНГ** –  
интерактивная форма  
обучения, основанная  
на динамике  
обучения

Отработка навыков происходит с применением современных методов обучения: практические упражнения, «кейсы», мозговые штурмы, ролевые игры, самодиагностика, модерация и другое



# ПРЕИМУЩЕСТВО ТРЕНИНГА

МЕТОД	ТЕОРИЯ	ПРАКТИКА
ЛЕКЦИЯ	90%	10%
СЕМИНАР	60 %	40 %
ТРЕНИНГ	10%	90%





Клиника  
Екатерининская

# ТРЕНИНГ включает в себя 5 этапов:



1. Предтренинг – диагностика необходимых знаний и навыков, выявление пробелов;
2. Разработка программы и проведение тренинга;
3. Посттренинг – закрепление навыков отработанных на тренинге;
4. Оценка эффективности обучения





# МЕТОДЫ ОЦЕНКИ ОБУЧЕНИЯ

- Анкетирование
- Опросы
- Процедура «Тайный клиент»
- Бланки обратной связи
- Оценка руководителя
- Самооценка
- Результаты деятельности по КРІ (ключевые критерии эффективности)





Клиника  
Екатерининская

## БЮДЖЕТ НА ОБУЧЕНИЕ

Все крупные компании, как правило, имеют своего

**внутреннего тренера**

поскольку это более **бюджетный вариант**

**Внешний тренер** стоит  
намного дороже.

В среднем по **Краснодару**  
стоимость **одного** тренинга  
для **группы** сотрудников  
составляет **32 000** рублей



# Ольга Вострикова



- ✓ Эксперт в области обучения персонала;
- ✓ Дипломированный бизнес-тренер;
- ✓ Кандидат психологических наук по специальности «Психология труда»;
- ✓ Автор уникальных тренингов и мастер-классов в сфере обучения **медицинского персонала**;
- ✓ Опыт организации и проведения обучения **более 8 лет**

*«Мои тренинги всегда отличаются динамичностью и позитивностью, что вызывает острое желание применить полученный материал прямо сегодня!»*

*Хотите, чтобы Ваш бизнес развивался? Вам ко мне!»*



Клиника  
Екатерининская

**БЛАГОДАРЮ  
ЗА ВНИМАНИЕ**