

Малышев Владислав Юрьевич

**врач-офтальмолог 1 квалификационной категории
главный врач сети салонов оптики «Золотое пенсне»**

Стаж работы с 2001 года.

Стаж работы в оптике – с 2009 года.

телефон: +7 919 362 1000

e-mail: VYM1979@yandex.ru

Skype: v.malishev79

Алгоритм работы с пациентом в оптике

г. Екатеринбург, 2017 год

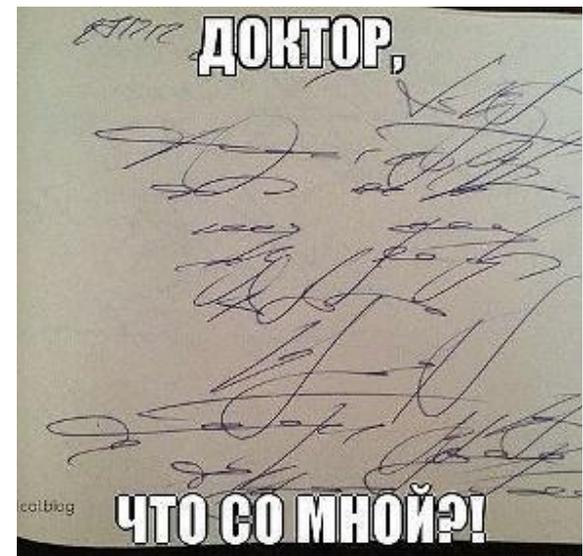
Негативные и мешающие установки/ожидания клиентов:

- Боязнь выявления дефектности
- Страх перед обследованием
- Страх стать некрасивым в очках (очкариком)
- Страх осознать свой возраст
- Недоверие к специалистам в частной оптике (в поликлинике врачи лучше)
- Длительный прием, нет времени, не понимает ценности приема («Подобрать очки – это же так просто»)
- Очки не нужны, глаза должны работать
- Будут «впаривать», навязывать лишнее
- Негативный прошлый опыт
- Высокая цена очков/МКЛ (выше ожидаемой)
- «Золотое пенсне» – дорогая оптика
- Могу купить то же самое, но дешевле, в другой оптике или на рынке.



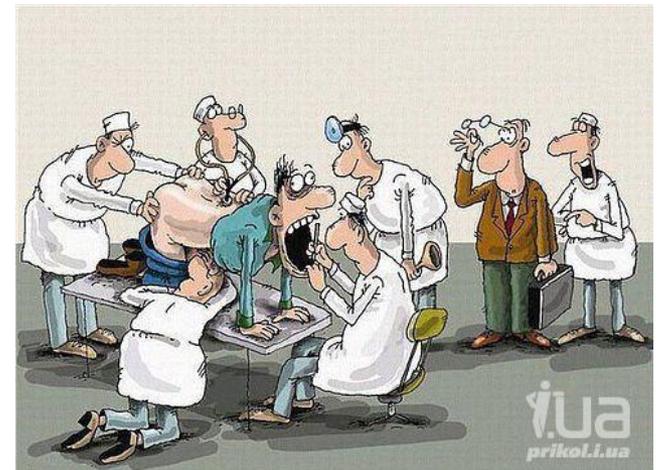
Что снижает удовлетворенность клиентов?

- Отсутствие визуального контакта
- Врач/оптометрист оставил пациента одного в кабинете
- Невнимательность
- Не дали высказать все жалобы
- Внешний вид сотрудников
- Длительность приема
- Отвлечение на других клиентов, на телефон
- Обилие непонятной терминологии в речи врача/оптометриста
- Авторитарность
- Ощущение «впаривания»
- Врач перебивает, не дослушивая
- Неуверенность персонала (врача)
- Неозвученный диагноз
- Перекладывание ответственности на клиента
- Выявление какой-либо патологии
- Необходимость вносить предоплату
- Отсутствие немедленного результата.



Что повышает удовлетворенность клиента?

- Визуальный контакт
- Комфортное пространство для общения с врачом
- Доступность информации
- Уровень оборудования и количество проведенных манипуляций
- Длительность приема более 15 минут и менее 1 часа
- Опрятный внешний вид сотрудников
- Разъяснение проводимых манипуляций
- Подробное и доступное разъяснение диагноза и рекомендаций
- Высококвалифицированные специалисты
- Слаженная работа специалистов



Алгоритм проведения приема.

1 этап – Установление доверительного контакта.

Задачи – расположить клиента к себе, создать комфортное пространство для общения.

Коммуникативные техники, приемы влияния:

- Приветствие (кивок головой, развернуться к клиенту)
- Предложить снять верхнюю одежду и разместить вещи (сумку)
- Просьба присесть рядом с врачом
- Врач должен представиться

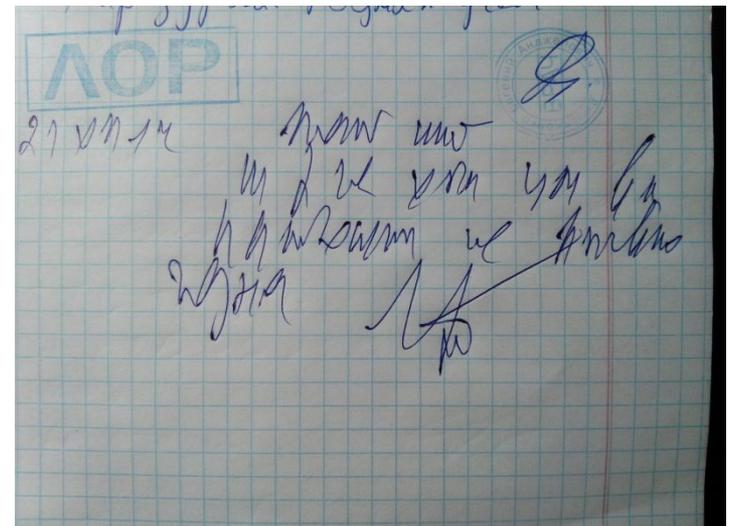


2 этап – Выявление потребностей клиента,
сбор жалоб и анамнеза.

Задачи – выявление проблемы,
детализация жалоб, укрепить статус
эксперта, заставить осознать проблему,
снизить тревогу клиента, составить
гипотезы для себя

Коммуникативные техники, приемы
влияния:

- Визуальный контакт
- Кивание головой
- Фиксируем жалобы в карточку клиента
- Резюмируем жалобы («Я Вас правильно поняла»...)



3 этап – Анализ предыдущих очков.

Задачи – выявить проблему со старыми очками, понять повседневные привычки использования очков.

Коммуникативные техники, приемы влияния: использовать связку – увидели дефект/особенность→спросили про проблему→объяснили логику вопроса→дали решение

4 этап – Проведение обследования/подбор коррекции

Задачи – укрепить статус эксперта, снизить тревожность клиента, создать ощущение, что у клиента все под контролем.

Коммуникативные техники, приемы влияния: озвучиваем и комментируем основные этапы алгоритма подбора очков

5 этап – Постановка диагноза и назначение коррекции.

Коммуникативные техники, приемы влияния:
понятное и доступное озвучивание диагноза с параллельным предложением решения.

Выявление потребностей клиента.

Основная цель этапа – выявить текущие жалобы клиента, обозначив проблемное поле для самого клиента, собрать первичную информацию для анамнеза.

Ведущее лицо – Клиент (слушаем проблему в интерпретации Клиента).

Вопросы:

- Вы у нас впервые?
- Когда в последний раз проверяли зрение? А где?
- Расскажите, что Вас к нам привело?
- Что вы имеете в виду?
- В чем это проявляется?
- Как давно это вас беспокоит?
- Раньше на зрение жаловались?
- Я правильно Вас поняла?

Если клиент давно обследовался – «Учитывая то, что вы давно проверяли зрение, я должна Вам задать несколько вопросов по состоянию здоровья ваших глаз. Хорошо?»



Сбор анамнеза и жалоб.

Детализируем жалобы клиента с помощью вопросов.

Ведущее лицо – врач.

Дать понять клиенту, что его жалобы – это верхушка айсберга, но

Врач все эти моменты учтет.

При расспросе используйте метод Жеглова:

-Утвердительно кивайте головой при разговоре с клиентом.

-Повторяйте за клиентом ключевые фразы.

-Объясняйте логику задаваемых вопросов («Я почему спрашиваю...»)

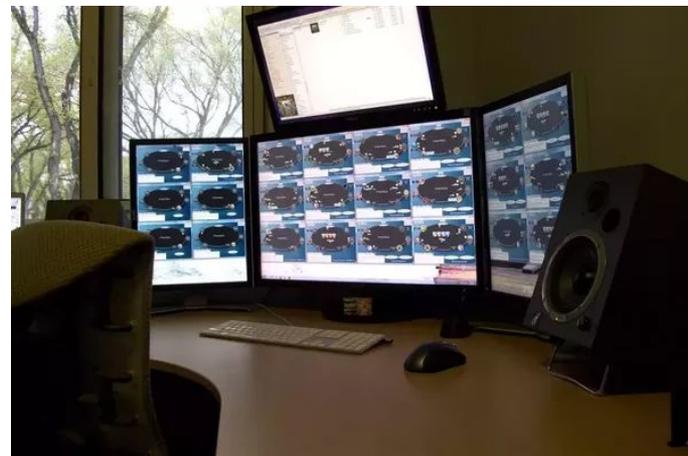
-Резюмируйте, делайте выводы из ответов клиента («Если я Вас правильно поняла...»)



Вопросы:

- Беспокоят ли Вас головные боли, дискомфорт и усталость в глазах после интенсивных зрительных нагрузок, длительного чтения, при длительной работе с компьютером т.д.
- Не вызывает ли дискомфорта избыточная интенсивность света?
- Обращались ли Вы ранее к офтальмологу по поводу каких-либо заболеваний глаз?
- Были ли у Вас операции на глазах? Травмы глаз?
- Страдаете ли Вы от таких хронических заболеваний, как Артериальная гипертония и Сахарный диабет?
- Принимаете ли Вы какие-либо лекарственные препараты?
- Пользовались ли Вы ранее очками или МКЛ?
- Как Вы оцениваете качество Вашего зрения в предыдущих очках/линзах?
- Испытываете ли Вы дискомфорт при ношении МКЛ?
- Сколько часов в день вы используете МКЛ, не испытывая дискомфорта/не прибегая к закапыванию увлажняющих капель?
- Водите ли вы автомобиль? Сколько часов в день? Замечали ухудшение качества зрения в сумерках или ночью? Замечали ухудшение качества зрения в яркую солнечную погоду? Насколько четко Вы видите панель приборов в автомобиле?

- С какими зрительными нагрузками связана Ваша профессия? Какой компьютер – стационарный, ноутбук, планшет, телефон? Расстояние до экрана? Сколько экранов? Работа с документами? Одновременная работа с ПК и документами? Одновременные нагрузки вдаль и вблизи?
- Расскажите о Ваших зрительных нагрузках в быту? Как смотрите телевизор? Много ли Вы читаете? Как читаете (лежа, сидя, на каком расстоянии)?
- Есть ли у Вас какое-либо хобби?
- Сколько времени проводите за компьютером (планшет, телефон) дома?
- Занимаетесь ли Вы спортом? Каким?
- Сколько времени проводите на улице?



Анализ предыдущих очков

Фраза-переход – Ваши жалобы могут быть связаны с предыдущими очками.

Давайте проверим Ваши очки?

Оцениваем:

- Посадку оправы с медицинской точки зрения
- Проверка на диоптриметре
- Проверка покрытия линз
- Дизайн линз
- Материал линз
- Анализ боковых искажений



Комментарии– ни в коем случае не высказываемся негативно про текущие очки клиента!!!

Мягко и корректно озвучиваем особенность/недостаток, и к каким проблемам (желательно из озвученных клиентом жалоб) это может приводить.

Примеры:

- «Заушники давят на височную область, возможно именно поэтому у Вас появляются головные боли, а их можно избежать, если правильно подобрать оправу...»
- «У Вас на линзах нарушено покрытие, что приводит к снижению качества зрения...»
- «Ваши очки в хорошем состоянии, однако, современные технологии изготовления очковых линз и оправ позволяют существенно улучшить качество зрения...»



Проведение обследования.

Предложить пациенту пересесть в кресло для обследования.

Основные фразы:

«Сейчас я проведу предварительные исследования, которые позволят определить основные параметры Вашего зрения»

«Сейчас я проверю Ваше зрение вдаль».

«Сейчас я проверю состояние мышц, обеспечивающих движение Ваших глаз»

«Сейчас я проверю Ваше зрение вблизи»

«А сейчас Вы ходите/почитаете в пробной оправе с подобранной для Вас коррекцией».

Если пробная оправа давит и неудобна - «Я Вас понимаю, но необходимо немного потерпеть. Зато вы теперь понимаете, как важно выбрать правильную оправу. Наш консультант Вам в этом поможет».



Диагноз.

Озвучить максимально понятно рефракционный диагноз!

Миопия – близорукость.

Гиперметропия – дальнозоркость.

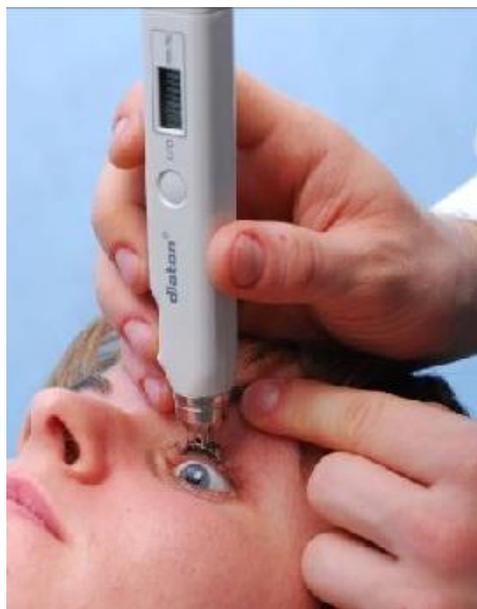
Пресбиопия – возрастные изменения в хрусталике, требующие дополнительной коррекции для чтения/работы на близких дистанциях.

Астигматизм – это особенное строение глаз, оно есть у многих людей, при этом состоянии весь свет, попадающий в глаз, собирается не в одну фокусную точку, а в две, что на практике проявляется отсутствием четкости и контрастности зрения.



Предложение дополнительного обследования (например, измерения ВГД).

«После 40 лет необходимо ежегодно контролировать внутриглазное давление, чтобы не пропустить на ранних стадиях развитие такого серьезного заболевания глаз, как глаукома. Это будет стоить дополнительно всего ... рублей, оплатите после обследования. Хорошо? (кивок головой)».



Рекомендации.

Структура предложения решения клиенту:

- Описать оптимальный для пациента вариант с положительными деталями (удобство, комфорт и т.п.). Обязательно оперировать жалобами и данными анамнеза – «В самом начале нашей беседы Вы сказали, что Вас беспокоит..., что Вам приходится... В этом случае рекомендуется ... (перечисляем варианты решений)»
- Рассказать про вариант, который в меньшей степени соответствует потребностям клиента и объяснить почему. Перечисляем со знаком "-" – «В этом случае Вам придется...



Варианты решений :

- «Прогрессивные очки

- это современные универсальные очки, обеспечивающие качественное зрение на разных дистанциях (даль, средние расстояния, близь). В отличие от бифокальных очков, данная линза цельная, не имеет видимых вставок или окошек».

- «Очки для дали и офисные очки.

Офисные очки – это современные очки для работы с компьютером и для чтения. В этих очках оптические зоны для компьютера и для чтения шире, чем в прогрессивных очках. В них рекомендуется только работать с ПК и читать. А для постоянного ношения Вы будете использовать очки для дали».

- «Есть еще вариант – иметь две/три пары очков (для дали, для ПК, для чтения), но я Вам его не предлагаю, потому что Вам придется постоянно снимать одни очки и надевать другие. При Вашем активном образе жизни/характере работы это будет неудобно
На каком варианте остановимся?»

Если пациенту показаны монофокальные очки:

«В вашем случае рекомендованы очки с линзами, изготовленными по технологии Фри Форм, такие линзы изготавливаются только индивидуально (с учетом всех индивидуальных особенностей – несимметричное межцентровое расстояние, нестандартная посадка оправы), вся поверхность этих линз «рабочая» - через какой участок линзы Вы бы ни посмотрели, будет видно также четко, как и через оптический центр (эффект панорамного окна – поле четкого зрения на 40% шире, чем в обычных очках), боковых искажений в таких линзах практически нет, а значит, нет и плавающего эффекта при поворотах головы или взгляда. Такие линзы подходят для любых оправ и для рецептов любой сложности. Эффект спонтанной адаптации. У нас все сотрудники в таких очках.

Есть еще вариант – стандартная линза предыдущего поколения. Такие линзы есть во всех оптиках. Они подходят не под все оправы, обеспечивают четкое зрения только по центру (эффект форточки). Поля четкого зрения уже, имеют место периферические искажения (а значит и плавающий эффект при поворотах головы или взгляда). На каком варианте остановимся?»

Обязательно проводить клиента в торговый зал и кратко сообщить консультанту о вашей рекомендации и проговорить вслух еще раз почему рекомендован тот или иной дизайн линз.

Нейрологика покупательских решений.

Стимуляторы Центра тревоги:

- Страдание от необходимости расстаться с деньгами
- Поведенческие издержки
- Страх ошибиться с выбором
- Страх переплатить



Стимуляторы центра удовольствия:

- удовлетворение материальных потребностей
- удовлетворение личных, нематериальных потребностей
- Желание выбрать лучшее



2 основные тактики работы с клиентами:

1 - Снижать тревогу и повышать удовольствие

2 -Повышать тревогу и предлагать решение

Варианты повышения тревоги:

-Бесплатная проверка зрения за 10 минут в другой оптике, привела к подбору неправильной коррекции и как следствие к аварии.

-После летнего сезона наплыв людей с катарактой и дистрофией сетчатки

-При слепящем солнце, без поляризационных очков не увидел пешехода

-Ударопрочная линза спасла глаз ребенку

- У детей с некоррекцией зрения снижена средняя успеваемость и занижена самооценка

-Непостоянное ношение очков приводит к развитию скрытой глазной патологии (глаукома, катаракта, дистрофия сетчатки).



Работа с возражениями.

Техника преодоления возражения «Частичное согласие»

Уточнить → Частично согласиться → Ответить

Пример:

Возражение: «Очки ухудшают зрение»

Уточнение: «А можно узнать, почему Вы так считаете?»

Клиент:»Об этом все говорят»

Частичное согласие: «Да, действительно существует такой миф, что очки ухудшают зрение»

Ответ: «Но на самом деле, когда Вы не носите очки, Ваши глаза испытывают постоянное напряжение и это может привести к развитию скрытой глазной патологии....»



Техника «Бумеранг».

Вы позитивно встречаете возражение и показываете клиенту, что только и ждали. Когда он сам об этом заговорит.

Используются следующие фразы-переходы:

«Очень хорошо, что Вы об этом спросили (Обратили на это внимание)»,

«Это важный момент и именно об этом я и собирался сейчас сказать»,

«Прекрасный и очень своевременный вопрос»,

«Часто задают такой вопрос. Это действительно важный момент. В нашем случае практика такова...»,

«Как раз хотел обратить Ваше внимание на...»

и далее отвечаете по существу



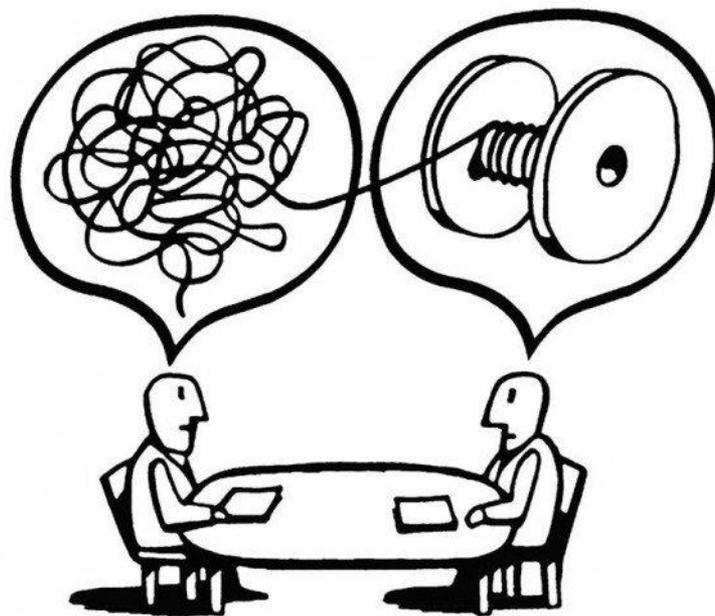
Техника ДУП – Думал → Увидел → Понял.

Возражение: «Я некрасиво выгляжу в очках».

Ответ: «Вы знаете, я тоже сначала не хотела носить очки, **думала**, что буду плохо выглядеть, но сейчас **поняла**, что просто не могу без них обходиться. Сейчас такой большой выбор оправ и очки стали еще и модным аксессуаром. Многие заказывают их с нулевыми диоптриями, просто для красоты или имиджа».

Возражение: «Гарантия 6/12 месяцев - это мало».

Ответ: «Вы знаете, я раньше тоже так **думал**. Но за несколько лет работы в оптике я **понял**, что любой производственный брак, если вдруг он есть. Выявляется в течение 3-х, максимум 6 месяцев и мы его тут же устраняем или бесплатно производим замену».



КЛ Biofinity

Преимущества и выгоды КЛ Biofinity в сравнении с лидером продаж OASYS J&J.

- 1). КЛ Biofinity изготовлены из силикон-гидрогелевого материала III поколения (OASYS J&J – из материала II поколения, технологии уже 13 лет)
- 2). Кислородная проницаемость на 30% выше в КЛ Biofinity, чем в OASYS J&J
- 3). Самая высокая смачиваемость среди всех КЛ в мире.
- 4). Низкий модуль упругости – т.е. линза самая мягкая из всех силикон-гидрогелевых линз месячной замены.
- 5). Самое высокое влагосодержание – влага не только на поверхности КЛ, как в OASYS J&J, а также в самом материале находятся молекулы вещества, удерживающие воду.
- 6). Закругленный край линзы, позволяющий слезе свободно проникать под линзу, доставляя кислород естественно при каждом моргании (у OASYS J&J край – «острый нож»).
- 7). Асферический дизайн поверхности линзы –дает более высокое качество зрения в темное время суток, решает проблему ночной миопии при вождении автомобиля.

Как перевести клиента на КЛ BIOFINITY с КЛ других производителей?

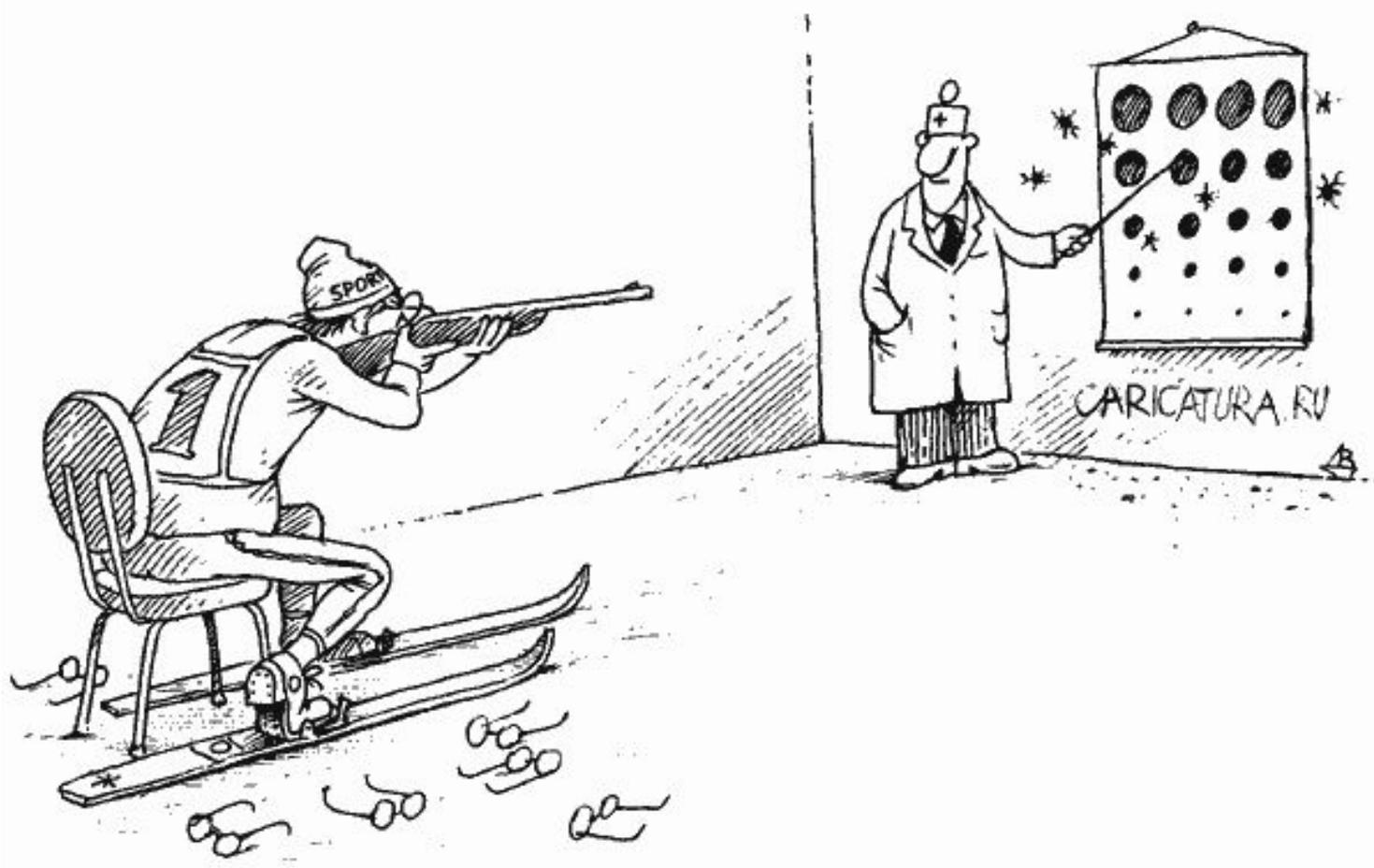
Предлагаем пройти экспресс-диагностику (посмотреть на щелевой лампе Неинвазивное Время Разрыва Слезной Пленки с параллельным выявлением жалоб).

Если НВРСП менее 10 секунд –

«Я вижу, что состояние слезной пленки у Вас не в норме. В таком случае рекомендуется поменять материал КЛ. Оптимальное решение - КЛ Biofinity т.к. (и перечисляем преимущества).

Могу предложить КЛ из других материалов, но там нет такой высокой кислородной проницаемости, более высокий модуль упругости (линза более жесткая), нет хорошей смачиваемости поверхности. На каком





Благодарю за внимание!