

Культура делового общения для сотрудников медицинских учреждений

Сервис. Работа с клиентами

Москва

8 академических часов

Семинары и тренинги

Сертификат

Программа обучения

Основы клиентского сервиса для медперсонала

- Первое впечатление клиента о медучреждении: на основании каких факторов оно строится?
- Необходимые деловые и личные качества работника медицинской сферы
- Клиентский сервис: в чем он проявляется с точки зрения посетителя?
- Выявление основных потребностей и намерений посетителя

Основные правила коммуникативной культуры

- Важность соблюдения правил и основные особенности коммуникативной культуры в организации. Каждый сотрудник – «живая витрина организации»
- Различия между официальным и неформальным общением
- Коммуникативные инструменты предоставления медицинских услуг
- Контакт-основа взаимодействия с пациентом. Техники установления контакта
- Законы восприятия. Барьеры в общении
- Знаки внимания. Положительные, отрицательные и нулевые знаки внимания
- Баланс знаков внимания. Значение знаков внимания. Как научиться оказывать знаки внимания?
- Основные правила самопрезентации. Формирование положительного впечатления о себе
- Правила прочных и конструктивных отношений на работе
- Коммуникативные навыки в работе администратора, вербальные и невербальные составляющие, открытые и закрытые вопросы
- Преодоление барьеров непонимания: активное слушание, невербальные средства общения
- Ошибки при передаче информации. Мимика, поза, жесты, взгляд
- Техники активного слушания (подтверждение, удивление, стимулирование, согласие)
- Голос, его власть и влияние (интонация, тембр, темп речи, артикуляция)
- Уверенное и эффективное взаимодействие с коллегами, руководителем, деловыми партнерами, пациентами
- Этические аспекты критики и замечаний (пациенту, коллеге, младшему медперсоналу)

Особенности правил делового этикета в медицинском учреждении

- Основные виды вежливости: корректность, деликатность, учтивость, тактичность, пунктуальность, предупредительность, извинения
- Правила приветствия, представление при знакомстве
- Обращение. Субординация
- Организация рабочего пространства, основные этические требования
- Внешность сотрудника клиники как фактор влияющий на восприятие пациента. Основные ошибки в оформлении внешности

Речевой этикет – основа культуры делового общения

- Культура речи - основа положительного имиджа
- Речь как индикатор личности
- Роль первой фразы или как правильно приветствовать пациента (посетителя)
- Как говорить понятно и выразительно?
- Профессиональная лексика
- Речевые стандарты, помогающие провести деловую беседу
- Выявление потребностей пациента при помощи правильно построенных фраз и вопросов
- Искусство комплимента. Умение говорить и принимать комплименты
- Культура диалога
- Сквернословие, злословие, сплетни. Табу при клиенте
- Искусство ведения беседы с пациентом, коллегой, руководителем
- Запретные темы для неформальной беседы

Мастерство телефонного общения в деловой сфере

- Особенности делового телефонного разговора

- Недочеты в телефонном общении, которые отрицательно влияют на имидж организации. Характеристики «плохого» и «хорошего» голоса
- Метод «телефонной улыбки»
- Скорость и ритм телефонного общения, манера общения, эмоции в общении. Паузы. Умение слушать. Монолог и диалог в телефонном общении
- Ограничения в телефонном общении. Фразы, которых необходимо избегать. Проблемные разговоры по телефону
- Звонки входящие и исходящие: этапы ведения телефонного диалога
- Мобильная связь, этикетные нормы

Основные правила приема пациентов

- Особенности медицинского учреждения
- Роль администратора в процессе взаимодействия с пациентом
- Профессиональный имидж администратора и представителя медицинского учреждения
- Сервисные компетенции медицинского персонала
- Правила хорошего тона для приема пациентов
- Взаимодействие медицинского персонала и пациента
- Создание благоприятного эмоционального фона
- Уважение и доброжелательность к пациенту как стиль и основа работы
- Как создать у пациента ощущение его значимости?
- Как встречать пациента, сопровождать, представлять его другим сотрудникам, провожать
- Особенности общения с иностранными гражданами и лицами с ограниченными возможностями
- Соблюдение конфиденциальности. Профессиональная этика
- Кабинетное гостеприимство. Что должен уметь делать врач или медперсонал для пациента?

Трудный разговор и «трудные» пациенты

- Конфликты и конфликтогены. Как ненамеренно не спровоцировать конфликт?
- Если ваш собеседник навязчив, недоверчив, с занудством или раздражителен
- Как успокоить посетителя, если он вынужден ждать или настроен негативно?
- Основные правила поведения в конфликтной ситуации. Бесконфликтное общение
- Техники снятия напряжения и стресса
- Как справиться с раздражением и обидой
- Сдержанность и эмоциональная дистанция, сохранение самообладания

Документ, выдаваемый в результате обучения

По окончании обучения выдается именной сертификат:



Преподаватели

Рогова Алевтина Владимировна:



- бизнес-тренер с опытом более 20 лет в области современного делового этикета, делового общения и протокола
- автор пособий по деловому этикету
- приглашенный эксперт по деловому этикету на Радио Маяк, Авторадио, LifeNews
- сотрудничает с крупнейшими российскими и международными компаниями в качестве консультанта по вопросам делового этикета и разработки стандартов делового этикета и общения