

Работа без конфликтов (семинар-тренинг)

Ведущие:

Дьячкова Яна Юрьевна – к.м.н., врач-ортодонт, руководитель клиники ОФС Стоматология;

Харитон Александр Александрович – бизнес-тренер, консультант в сфере развития навыков коммуникации, управления персоналом, продаж и работы с клиентами.

На данном курсе слушатели узнают об основных причинах появления конфликтов при работе с пациентами, научатся стоить работу таким образом, чтобы предотвращать конфликты или не давать им развиваться.

Это – практический семинар, тренинг! Здесь подразумевается активная работа самих участников. Для достижения максимального эффекта от мероприятия спикеры рекомендуют максимальную вовлеченность в процесс. Также можно вспомнить самые трудные в своей практике ситуации и отработать их на тренинге.

Будет много практики! Отработка навыков самопрезентации на первичной консультации в сложных случаях, работа с возражениями и претензиями, навыки владения собой в сложных ситуациях, способы быстрого восстановления.

Этот двухдневный тренинг предназначен для врачей-стоматологов всех специальностей, главных врачей, заведующих отделениями, администраторов, координаторов лечения. Наиболее результативным будет одновременное посещение этого мастер-класса несколькими специалистами одной клиники.

Продолжительность: два дня с 10:00 до 18:00.

Какие вопросы обсуждаем:

1. Природа конфликта в целом. Что это такое и какие виды конфликтов бывают. Способы выхода из конфликта в разных ситуациях.
2. Разные типы пациентов, какие для них характерны конфликты? Чего глобально хотят пациенты?
3. Как определить основную потребность пациента? Что для этого может сделать администратор, врач на первой консультации или в конфликтной ситуации?
4. Как передать информацию между специалистами в сложной ситуации?
5. Корректная работа администратора. Что раздражает пациента при входе в клинику в первый раз, в дальнейшем? Как это запомнить?
6. Первичная консультация врача. Чего точно не нужно делать и как заподозрить возникновение проблемы в будущем?
7. Роль администратора и координатора в управлении конфликтной ситуацией. За что отвечает административный отдел, за что – врачи? В каких случаях следует сразу привлечь руководство клиники к решению проблемы, а когда это может только навредить?
8. Отработка возражений (практика с основными видами возражений по ролям).
9. Работа в психологически сложной ситуации (техники защиты себя, техники удержания настроения, правила работы в жесткой ситуации)
10. Подведение итогов. Упражнения для дальнейшего саморазвития и закрепления отработанных на мастер-классе техник.