

# КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ВРАЧА



## Теория и практика эффективной коммуникации в стоматологии

Программа тренинга базового уровня

- Цели
- Содержание
- Тренеры проекта

## Только профессионализма недостаточно



До сих пор мы встречаем во врачебной среде мнение, что успех Клиники зависит от мастерства доктора, применяемой технологии и качества оборудования.

Практика показывает, что это не полный список. Даже при прекрасных мануальных навыках и новейшем оборудовании, Врач далеко не всегда способен вызывать доверие к себе и предлагаемому лечению.

В то же время, Пациентов сбивает с толку:

- иллюзия широкого выбора Клиник, брендов и технологий (снижает «барьер переключения»: *«что-то мне не понравилось — другого найду — еще лучше»*)
- при этом процесс выбора осложнен пере-избытком

информации в интернет пространстве (псевдо-эксперт);

- разбросом между позитивным и негативными отзывами (свой / чужой опыт, а бывает и просто слухи);
- трудности с форматами оплаты (что можете быть сделано по ОМС / ДМС / только за свой счет?);
- неспособность сравнить цены и оценить качество / полноту услуг (непонимание медицинских критериев и отложенный характер последствий).

Недооценка важности коммуникативной составляющей приводит к возникновению барьеров во взаимодействии, конфликтам, жалобам и потере пациентов.

Формируется замкнутый круг: отсутствие клиентов – недостаток опыта и развития – снижение качества лечения – отток пациентов – неудовлетворение Врача работой ...

Все это ставит задачу развития **КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ВРАЧА** как важного фактора его профессиональной успешности.

Компания «ТВОЙ тренинг от «SIMS consulting group» предлагает авторский тренинг для врачей-стоматологов (терапия, ортопедия, пародонтология).

Участники изучат и отработают навыки успешного проведения переговоров с пациентом на всех этапах лечения от первичной консультации до сдачи работы и получения рекомендаций.

## Тренинг

### ЦЕЛЬ

Рост эффективности взаимодействия Доктор—Пациент на всех этапах лечения.

После тренинга Участники будут:

### УМЕТЬ

- снимать тревожное состояние Пациента на приеме и формировать доверие к Доктору;
- уверенно и убедительно презентовать план лечения;
- обосновывать большие и затратные для Пациента решения (время, эмоциональные переживания, болезненные процедуры и состояния, материальные расходы);
- преодолевать возражения;
- предотвращать конфликты и жалобы пациентов, полностью избегая стресса и эффекта профессионального выгорания Доктора;
- получать удовольствие от работы даже с самыми «трудными» Пациентами.

## Формат

**Продолжительность** тренинга 16 часов.

С учетом нашего опыта обучения мед.персонала\* (15 лет) рекомендуем проводить в три модуля с интервалом в 1 неделю:

Каждый модуль:

- 3 блока по 1,5 часа.
- кофе—брейк 15 минут.
- Подведение итогов дня 20 минут.
- Практическое задание на неделю / новый модуль начинается с разбора выполненного задания и полученного опыта.

В каждом модуле:

- **Актуализация:** кейс, игра, видео-фрагмент дающие Участникам личным опыт для структурирования проблемы.
- **Современные подходы,** бизнес-модели, инструменты для решения.
- **Закрепление** знаний в опыте Участников: индивидуальное или групповое решение проблем данного класса с нарастанием уровня сложности и многофакторности.

**Дополнительно** Заказчик получит:

- для закрепления в памяти Участников рабочую тетрадь и слайды презентации;
- список рекомендованной литературы по теме для более глубокого изучения;
- отчет по динамике группы на тренинге и рекомендации по дальнейшему развитию Участников.

\* специфика продолжительности рабочего дня и привычка восприятия новых знаний.



## Программа тренинга

Модуль 1	Модуль 2	Модуль 3
<p><b>Знакомство.</b></p> <p>Проблемы коммуникаций, Запрос участников на тренинг. Правила тренинга.</p> <p>Комплименты и техники «укрупнения».</p>	<p><b>Мотивация</b> пациента (продолжение):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 группы ценностей: навыки влияния на решения пациента</li> <li>• Сложные случаи</li> </ul>	<p><b>Завершение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Фиксирование договоренностей (границ, объема лечения)</li> <li>• Презентация цены и полной стоимости лечения, неопределенность (возможны уточнения)</li> </ul>
<p><b>Снижение стресса пациента</b> в кресле и создание готовности восприятия информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Правила приветствия: Улыбка / Должность / Обращение</li> <li>• Мини-презентация (образ эксперта): Себя / Клиники / Услуги</li> <li>• Невербальное влияние на пациента: Поза / Жесты / Взгляд / Улыбка</li> </ul>	<p><b>Диагностика и профайлинг:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• мотивация пациента отвечать на вопросы</li> <li>• типы вопросов и решаемые задачи</li> <li>• технология «АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ»</li> </ul>	<p><b>4-х шаговый алгоритм работы с возражениями:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• признание значимости (пациента, возражения)</li> <li>• уточнение понимания мотивации</li> <li>• выявление скрытых возражений</li> <li>• 3 технологии переубеждения: рациональное / эмоциональное / социальное</li> </ul>
<p><b>Мотивация</b> пациента:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 функциональных потребностей</li> <li>• 4 группы ценностей: модель и диагностика пациента</li> <li>• Мотивация «достижения / избегания»</li> </ul>	<p><b>Презентация плана лечения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Технология: «характеристики / преимущества / выгоды» (ХПВ)</li> </ul>	<p><b>Работа с типичными возражениями:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• я подумаю... / долго... / мне надо сравнить... / я на это не рассчитывал...</li> <li>• Особенности работы с возражениями по цене</li> </ul> <p>Сквозная отработка всех полученных навыков: кейс «Прием пациента»</p>

# ТРЕНЕРЫ



**БОРИСОВ**  
**Дмитрий**

- 18 лет на ТОП-позициях: ритейл и дистрибьюция, медицина, автозапчасти
- успешно реализовал 400+ консалтинговых проектов по разработке и реализации стратегии
- разрабатывал функциональные (финансы, маркетинг, IT, персонал, производство) и общекорпоративные стратегии развития
- осуществлял постановку управленческого учета и внедрение LSS-технологий, проводил цифровизацию бизнесов
- провел 600+ тренингов по менеджменту, лидерству, управлению сбытом, переговорам, управлению изменениями и проектами, LSS-технологиям
- модератор стратсессий, отраслевых круглых столов и конференций



**КИЧАТОВ**  
**Андрей**

- 12 лет высшего руководства на предприятиях России и Казахстана (строительные материалы, медицина, продукты питания, дистрибьюция и ритейл)
- успешно реализовал 400+ консалтинговых проектов в 26 отраслях (агропром, дистрибьюция, машиностроение, медицина, отд. материалы, ритейл, финансы, телеком)
- разрабатывал функциональные (финансы, маркетинг, IT, персонал, производство) и общекорпоративные стратегии развития
- проводил полный цикл NPD, branding, ATL-, PR-, BTL-, TMA- и digital-кампании
- внедрял системы сервиса (UX- и CRM-системы), LSS- и digital- технологии
- провел 600+ тренингов по менеджменту, лидерству, маркетингу, персональным продажам, управлению изменениями и проектами
- модератор стратсессий, отраслевых круглых столов и конференций

**«ТВОЙ тренинг»**

443070 г. Самара,  
ул. Партизанская,  
д. 17, оф. 308

+7 927 654 0431  
info@Utraining.ru  
www.Utraining.ru