



ПРОФЕССИОНАЛ
учебный центр



Уважаемые коллеги! Мы рады пригласить Вас на курсы 2-3 ноября 2024 г. в Калининград на новый авторский практический курс Екатерины Стамати

«АДМИНИСТРАТОР-КАТАЛИЗАТОР ВЫСОКОЙ ПРИБЫЛИ КЛИНИКИ»

«ОТ ЗВОНКА К ВИЗИТУ ПАЦИЕНТА В КЛИНИКУ».

Лектор Екатерина Стамати

- Частный практический консультант стоматологических клиник по улучшению сервиса, выстраиванию процессов административного, кураторского и управленческого отделов.
- Профессиональный стаж свыше 10 лет.
- Прошла путь от администратора до управляющего клиникой Космодент (г. Томск).
- Открывала и развивала филиалы клиник.
- Лектор и автор нескольких программ, которые эффективно влияют на рост прибыли через качественный сервис и отличную работу администраторов
- Инстагр-м лектора [@kate_stamati](https://www.instagram.com/kate_stamati)



Этот курс разработан для директоров и управляющих стоматологических клиник, старших администраторов, администраторов, кураторов.

По завершению данного курса у вас будет точное понимание того, как должен работать и выглядеть грамотный, эффективный администратор. А главное, как это будет влиять на рост прибыли Вашей организации.

Эта программа создана для того, чтобы каждый администратор ПОНИМАЛ:

- Как сделать так, чтобы пациент САМ захотел прийти в Вашу клинику
- Как общаться с пациентом по телефону, чтобы не чувствовать дискомфорт смущение и неудобство, а только радость, сочувствие и желание помочь
- Как отвечать на любые даже самые «неудобные» и «каверзные» вопросы пациента
- Как понимать запрос пациента с полуслова
- Как зарабатывать больше за счет грамотного ведения звонка (спойлер - не только первичного)
- Как вести профессиональную переписку в социальных сетях, на сайте, мессенджерах

2 НОЯБРЯ - ДЕНЬ 1

«АДМИНИСТРАТОР-КАТАЛИЗАТОР ВЫСОКОЙ ПРИБЫЛИ КЛИНИКИ».

Работа с пациентом внутри клиники. Как оставить пациента с Вами навсегда.

- Внешний вид администратора. Что нужно, что желательно, а что совершенно не допустимо в рамках дресс-кода и внешнего вида администратора и почему.
- Рабочее место администратора. Эргономика пространства и эффективное взаимодействие между администраторами.
- Впечатления пациента о клинике. Из чего складываются долгосрочные позитивные впечатления о клинике. Какие важные роли в этом играет администратор. Как правильно встретить, проводить, заполнить документы и скрасить пациенту ожидание приема. А также, ненавязчиво предложить новую запись в клинику.
- Функции администратора. Знания, которые необходимы для эффективной работы с пациентами.
- Знание услуг клиники. Что именно я имею в виду и почему это важно и нужно знать грамотному администратору.
- Продажа гигиенических средств из наличия клиники. Система, выгоды, рекомендации.
- Нет конфликтам и негативу! Стратегическая нейтрализация конфликтов или как стать друзьями с негативно настроенными пациентами.
- Система взаимодействия администраторов со всеми структурами клиники и каждой штатной единицей. Какие рабочие моменты нужно наладить внутри коллектива для четкой работы? Трансляция уважительного и экологичного общения между членами коллектива для формирования лояльности пациента.
- Прихоть или необходимость? Когда в клинике необходим колл-центр?
- Нужен ли старший администратор в клинике? Разбираем плюсы и минусы присутствия данной рабочей единицы в клинике.
- Пути развития администратора в клинике. Как может развиваться администратор, проявляя инициативу, честность и вовлеченность в развитие клиники.

СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ В ОДНОМ ДНЕ КУРСА 15 000 РУБ

АКЦИЯ! ПРИ ОПЛАТЕ ДО 14 ОКТЯБРЯ:

СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ В ОДНОМ ДНЕ КУРСА 12 000 РУБ

СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ ПАРЫ «РУКОВОДИТЕЛЬ + АДМИНИСТРАТОР» 15 000 РУБ

3 НОЯБРЯ ДЕНЬ 2
«ОТ ЗВОНКА К ВИЗИТУ ПАЦИЕНТА В КЛИНИКУ»

- Как сделать так, чтобы пациент САМ захотел прийти в Вашу клинику
- Как общаться с пациентом по телефону, чтобы не чувствовать дискомфорт смущение и неудобство, а только радость, сочувствие и желание помочь
- Как отвечать на любые даже самые «неудобные» и «каверзные» вопросы пациента
- Как понимать запрос пациента с полуслова
- Как зарабатывать больше за счет грамотного ведения звонка (спойлер - не только первичного)
- Новый модуль! «Перейдем на Т...»

Профессиональная переписка в социальных сетях, на сайте, мессенджерах

СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ В ОДНОМ ДНЕ КУРСА 15 000 РУБ

АКЦИЯ! ПРИ ОПЛАТЕ ДО 14 ОКТЯБРЯ:

СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ В ОДНОМ ДНЕ КУРСА 12 000 РУБ

СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ ПАРЫ «РУКОВОДИТЕЛЬ + АДМИНИСТРАТОР» 15 000 РУБ

Действует индивидуальная система скидок при посещении от трех администраторов одной клиники!

Место проведения: Стом. клиника Центродент, Ул. Калужская 38

Время проведения: Регистрация с 9-00 до 10-00, курс с 10-00 до 18-00 (с перерывами на кофе-паузы и бизнес-ланч)

В стоимость входят кофе-пауза и бизнес-ланч (вода, чай и кофе – не ограничено на весь период курса, блокнот и ручка для записей). По окончании курса выдается именной Сертификат ООО «ПРОФЕССИОНАЛ»



Для участия в мероприятии необходимо:

1. Позвонить по телефону в Калининграде: 8(4012) 57-96-56, +7 906 - 238-77-73

Лариса Евгеньевна Мандрыкина, Зав. информационно-методическим отделом ЗАО "Центродент"

2. или по телефону в Санкт-Петербурге: +7 921-862-98-24

Хапилина Светлана Олеговна директор учебного центра "ПРОФЕССИОНАЛ", или написать на почту на xso@mail.ru, указав полностью ФИО участника для сертификата, номер моб. и название клиники.



Для выставления счета присылайте реквизиты клиники на xso@mail.ru.

Счет выставляем в течение 2-х дней с момента получения реквизитов.

Подписывайтесь на наши группы в соцсетях и получайте новости о курсах:

В инстаграме:



В контакте:



В телеграме:



С уважением, директор учебного центра "ПРОФЕССИОНАЛ",
Хапилина Светлана Олеговна