



ПРОФЕССИОНАЛ
учебный центр

+7 921-862-98-24
xso@mail.ru
Санкт-Петербург

УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ!
МЫ РАДЫ ПРИГЛАСИТЬ ВАС 14-15 ФЕВРАЛЯ 2025 Г В НОВОСИБИРСК
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 более 12 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
- Инстаграм лектора https://www.instagram.com/kate_stamati

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

Слушателей этого консультативного курса ожидает погружение в комплекс разработанных рекомендаций, объединяющих в себе принципы эстетики, эргономики и гостеприимства.

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*

ДЕНЬ 1
«АДМИНИСТРАТОР-КАТАЛИЗАТОР ВЫСОКОЙ ПРИБЫЛИ КЛИНИКИ».

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

- Внешний вид администратора. Что допустимо в рамках дресс-кода, а что нет.
- 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.
- Функции администратора. Знания, которые необходимы для эффективной работы с пациентами.
- Знание услуг клиники. Почему это важно и нужно знать грамотному администратору.
- Нет конфликтам и негативу! Как избежать самых распространенных видов конфликтов, способы нейтрализации «на корню».
- Почему пациент может отказываться от заполнения документов и что с этим делать? Пошаговая инструкция.
- Между встречей пациента и проводом его домой-сервис! Как правильно встретить, проводить, заполнить документы и скрасить пациенту ожидание приема. И ненавязчиво предложить новую запись в клинику.
- Продажа гигиенических средств. Как это влияет на рост прибыли, мотивацию сотрудников и лояльность пациентов?
- Взаимодействие с коллегами. Какие рабочие моменты нужно наладить внутри коллектива для четкой работы? Трансляция уважительного и экологичного общения между членами коллектива для формирования лояльности пациента.
- Когда клинике необходим колл-центр?
- Нужен ли старший администратор в клинике? Разбор плюсов и минусов данной рабочей единицы в клинике.
- Пути развития администратора в клинике.

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

Место проведения: г.Новосибирск, отель "РАМАДА", ул.Победы 55, конф.зал

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

Стоимость каждого дня курса: 15 000 руб .

Без предоплаты мы не гарантируем Вам место на курсе.

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»

Дополнительно можно получить Удостоверение о повышении квалификации государственного образца, НМО **36 баллов.**

Стоимость 3500 руб. Срок получения 1 месяц.



Для участия в мероприятии необходимо:

1. Позвонить по телефону +7 921-862-98-24   или написать на почту на xso@mail.ru, указав полностью ФИО участника для сертификата, номер моб. и название клиники. Для выставления счета присылайте реквизиты клиника на xso@mail.ru.

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

2. После получения Ваших данных менеджер свяжется с Вами для подтверждения Вашего участия.

3. За неделю до даты мероприятия мы свяжемся с Вами для переподтверждения Вашего участия.



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