



## Тренинг

### «Эффективная работа администратора - инструмент к увеличению прибыли клиники»

4 апреля 2025 г. 15.00 – 18.00

Дворец Молодежи, г. Пермь, ул. Петропавловская, 185, лекционный зал №1 (каб. 309), 3 этаж

*Количество участников ограничено.*

Регистрация по ссылке: <https://forms.gle/UYY649h8dmARaqyS8>

*Стоимость участия – 1 500 руб.*

*Для членов ассоциаций стоматологов – 1 000 руб.*

*Для студентов, ординаторов – бесплатно*

**Спикер: Мерзлякова Оксана Витальевна**, исполнительный директор ООО «Клиника современной стоматологии «АРТ С».

#### Цель тренинга:

- Обучить руководителей клиник, старших администраторов эффективным методам работы администраторов с различными типами пациентов и гостями клиники.
- Повысить роль администратора клиники в предоставлении качественной медицинской помощи и увеличении прибыли.

#### Структура тренинга:

- **Введение**
  - ✓ Приветствие участников
  - ✓ Цели и задачи тренинга
  - ✓ Знакомство участников
- **Воронка оказания медицинской услуги**
  - ✓ Роль администратора в оказании качественной медицинской помощи и увеличении прибыли клиники
  - ✓ Эффективное взаимодействие администратора с медицинским персоналом
- **Стандарты обслуживания пациентов и гостей клиники**
  - ✓ Пациент или клиент, трава зеленая или нет?
  - ✓ Сервис и обслуживание в работе администратора. Уровни сервиса
  - ✓ Типы пациентов и гостей клиники. Правила обработки запросов
  - ✓ Возрастные особенности и ожидания пациентов, гостей клиники
- **Конфликт как начало партнерских отношений**
  - ✓ Пациент – друг, а жалоба – это подарок
  - ✓ Ценности правильного диалога.

#### ОРГАНИЗАТОРЫ

