

«О чем молчит доктор. Специализированный тренинг для стоматологических клиник»

В результате тренинга участники узнают:

- Что приносит клинике общение врача с клиентом
- Как «разговорить» и заинтересовать клиента
- Как донести до клиента нужную информацию, что он ее воспринял
- Как расположить клиента к себе и к клинике. Надолго...
- Как оставить у пациента ВАУ-впечатление

Программа тренинга

Введение в тренинг

1. Стоматология как бизнес. Особенности продажи медицинских услуг. Путь от пациента к клиенту. Каналы привлечения новых клиентов. То, что не лежит на поверхности.
2. Как клинику привести к процветанию. Есть клиенты – есть мы!
3. От медицины к продажам. От продаж к клиентоориентированному сервису.

Модуль 1. Управление ожиданиями клиентов

1. Новые ожидания клиентов. Тренд 21 века – формирование отношений с клиентом.
2. Лояльность клиентов – гарантия и основа успешного бизнеса
3. Провайдеры лояльности – врачи... Что происходит, когда доктора не общаются с клиентами.
4. Портрет клиента клиники. Категории клиентов. Что на самом деле мы предлагаем клиенту.
5. Типология сложных клиентов. Психологические особенности разных типов клиентов. Почему доктору важно знать, как с кем общаться. Как быстро оценить психотип человека.

Модуль 2. Успешная коммуникация – залог длительных отношений с клиентами

1. Основные правила успешной коммуникации.
2. Барьеры общения. Почему они мешают пониманию и как их устранять.
3. Приемы формирования положительного первого впечатления. Самопрезентация себя и компании.
4. Как понять, чего хочет клиент и что ему нужно на самом деле. Правила задавания вопросов и умение слушать.
5. Умение убеждать клиента. Технологии презентации и аргументации. Технология ХПВ и СПИН.
6. Преодоление сопротивления клиента. Работа с возражениями. Рефрейминг.
7. Как добиться ВАУ-эффекта в отношении с клиентом.

Продолжительность: 1 день (8 часов)

Методы работы на тренинге:

Теоретические блоки, решение кейсов, ролевые игры, интерактивные упражнения, мозговые штурмы, деловые игры, самостоятельная работа.

Студия Тренингов Сергея Стеценко
Интеллектуальное лидерство в управлении

Контактная информация:

www.st-studio.com.ua

info@st-studio.com.ua

+38 044 384 17-07

+ 38 050 440 13 44

+ 38 067 446 54 02