



## ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ С ПАЦИЕНТАМИ»

---

**Целевая группа** – руководители и сотрудники медицинских учреждений

В настоящее время рынок медицинских услуг достаточно обширный. Чтобы завоевать своего клиента необходимо чем-то выгодно отличаться от другой организации, предлагающей такие же услуги. Поэтому качество услуг в современном мире выходит на первый план. И особая роль в качестве услуги отводится обслуживанию. Ваш успех в работе начинается с Вашего желания оказать лучшую услугу конкретному человеку.

**Цель:** обучение навыкам успешного взаимодействия с пациентами

**Базовые модули тренинга:**

**Модуль 1. К вам пришел пациент...**

- Психологические особенности работы медицинского персонала
- Создание личной мотивации на работу
- Корпоративные задачи персонала при работе с клиентами. «Дерево успеха»

**Модуль 2. Этапы и виды работы с пациентами**

- Подготовительный период - психологическая настройка к работе
- Прием клиента и установление контакта. Зрительные, аудиальные, кинестетические аспекты восприятия у пациентов
- Выслушивание и выяснение потребностей пациента. Особенности клиентов: «Робкий», «Рубаха-парень», «Скряга», «Артист», «Всезнайка», «Недовольный», «Неопределившийся», «Эстет», «Любопытный»
- Ответы на возражения пациентов. Самый «Трудный пациент»
- Ритуал для дальнейшей встречи

**Модуль 3. Корпоративная культура**

- Миссия организации, миссия сотрудников
- Стиль делового разговора. Речевая культура. Сплетни, слухи
- Внешний вид сотрудников, его влияние на пациентов
- Виды психологической защиты при работе с пациентами

**Завершение тренинга**

- Итоговая дискуссия
- Вручение сертификатов

**Продолжительность:** 14 академических часов (2 дня)

Программа адаптируется с учетом особенностей целевой группы и потребностей Заказчика.

**Группа:** от 8 человек. Участникам тренинга выдается раздаточный материал, который содержит основные аспекты тренинга.

**Стоимость:** 3000 руб. на одного участника тренинга. Возможна корректировка стоимости при увеличении числа участников.

**Место проведения:** Учебные аудитории АНО ДПО «Учебно-деловой центр», возможно проведение тренинга на территории Заказчика.

**Контакты:** эл. почта [ano-udc@bk.ru](mailto:ano-udc@bk.ru)

тел. 8 (3846) 65-54-49, 8-900-108-93-18