



**СЕМЕЙНЫЙ КОМПЛЕКС «НАДЕЖДА»
(ООО «Элисдент», ООО «Надежда», ООО «3Д Клиника»)**

ПЛАН РАБОТЫ ВРАЧА СТОМАТОЛОГА



**К.М. Алювинова
отдел внутреннего
обучения**



- 0 этап – Подготовительный
- 1 этап – Приветствие пациента
- 2 этап – Сбор анамнеза в Зоне Общения
- 3 этап – Осмотр, диагностика с визуализацией диагноза
- 4 этап – Презентация Плана лечения
- 5 этап – Ответы на Возражения
- 6 этап – Фиксация предварительного и согласованного Плана лечения с подписью пациента
- 7 этап – Дополнительные продажи
- 8 этап – Заполнение медицинской документации
- 9 этап – Основные правила в работе врача клиники



АЛГОРИТМ РАБОТЫ ВРАЧА В СИСТЕМЕ

№	процесс	действия
1	Уведомление о приходе пациента	Встреча пациента
2	Открытие приема	Сканирование электронной карты (бегунка)
3	Заполнение зубной формулы	Установка проблем и решений на основании осмотра полости рта пациента
4	План лечения	Печать и оформление документов на лечение (ДС, ИДС)
5	Создание факта приема пациента	Формирование задания в Call-центр на прозвон пациента Отметка диагноза Отметка к записи следующих приемов Формирование квитанции на оплату
6	Оформление медицинской карты пациента	Заполнение и подтверждение мед.карты
7	Закрытие приема	Сканирование электронной карты (бегунка)



ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

Заблаговременное знакомство врача с пациентом



STOMPRO®

- карточка пациента
- комментарии
- дополнительная запись с Call-центра
- пациенты на лечении (гигиена, КТ, ОПТГ)



ПРИВЕТСТВИЕ ПАЦИЕНТА

Первичное приветствие на ресепшн / в кабинете



- штрих-код/медицинская карта пациента
- поздороваться с пациентом
- проводить в кабинет врача
- сканирование штрих-кода
- установка контакта (комплимент, small talk)

Здравствуйте. Меня зовут _____, я – ваш лечащий врач.
Подскажите, как я могу к вам обращаться?

СБОР АНАМНЕЗА В ЗОНЕ ОБЩЕНИЯ

Диалог врача с пациентом посредством Открытых вопросов

Вопросы открытого типа

-Что Вас беспокоит?

Вопросы закрытого типа

Какой зуб Вас беспокоит?

- активное слушание пациента
- врач смотрит в глаза пациенту
- открытая поза
- желание вникнуть в суть проблемы
- прояснять неясные требующие объяснения утверждения пациента

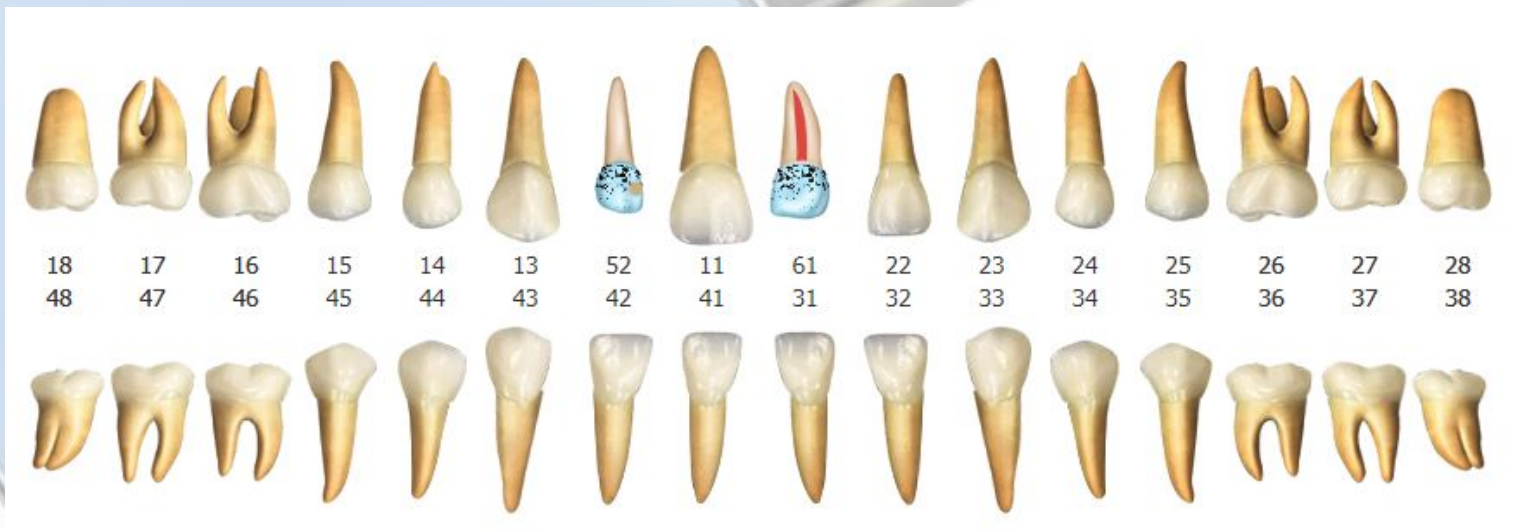
-Уточняющие вопросы:

- Правильно ли я Вас понял(а) ...
- Вы имеете в виду ...



ОСМОТР, ДИАГНОСТИКА С ВИЗУАЛИЗАЦИЕЙ ДИАГНОЗА

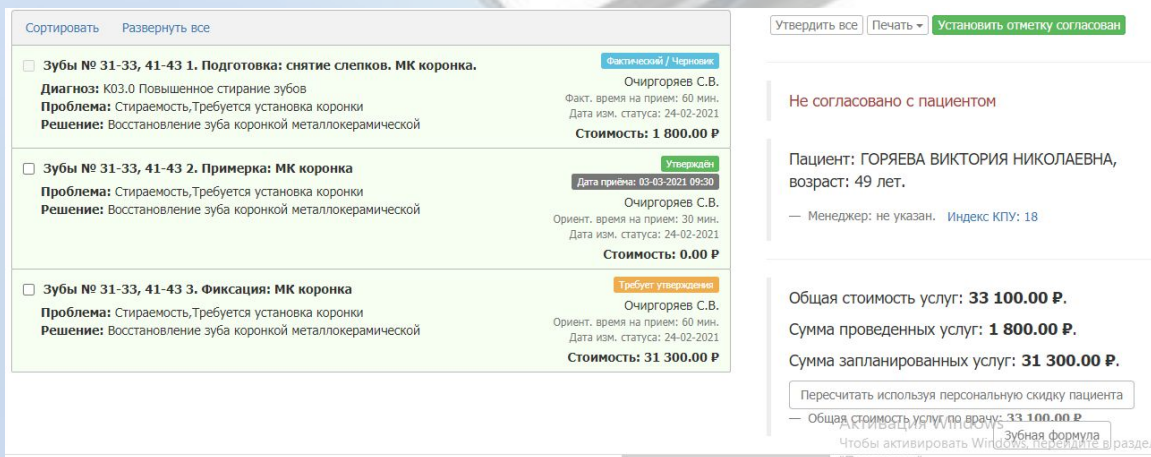
Осмотр полости рта пациента с заполнением формулы зубов с визуализацией



- донести важность проблемы пациента
- обращаться к комплексу визуализации (интраоральные камеры)
- показать пациенту состояние зубов до и после
- создать решение зубной формулы

ПРЕЗЕНТАЦИЯ ПЛАНА ЛЕЧЕНИЯ

Основной продукт в общении с пациентом –
это ПЛАН ЛЕЧЕНИЯ



Сортировать Развернуть все

Утвердить все Печать Установить отметку согласован

<input type="checkbox"/> Зубы № 31-33, 41-43 1. Подготовка: снятие слепков. МК коронка.	Фактический / Черновик
Диагноз: К03.0 Повышенное стирание зубов Проблема: Стираемость, Требуется установка коронки Решение: Восстановление зуба коронкой металлокерамической	Очиргоряев С.В. Факт. время на прием: 60 мин. Дата изм. статуса: 24-02-2021 Стоимость: 1 800.00 Р
<input type="checkbox"/> Зубы № 31-33, 41-43 2. Примерка: МК коронка	Утвержден
Проблема: Стираемость, Требуется установка коронки Решение: Восстановление зуба коронкой металлокерамической	Дата приема: 03-03-2021 09:30 Очиргоряев С.В. Ориент. время на прием: 30 мин. Дата изм. статуса: 24-02-2021 Стоимость: 0.00 Р
<input type="checkbox"/> Зубы № 31-33, 41-43 3. Фиксация: МК коронка	Требуется утверждение
Проблема: Стираемость, Требуется установка коронки Решение: Восстановление зуба коронкой металлокерамической	Очиргоряев С.В. Ориент. время на прием: 60 мин. Дата изм. статуса: 24-02-2021 Стоимость: 31 300.00 Р

Не согласовано с пациентом

Пациент: ГОРЯЕВА ВИКТОРИЯ НИКОЛАЕВНА, возраст: 49 лет.
— Менеджер: не указан. Индекс КПУ: 18

Общая стоимость услуг: 33 100.00 Р.
Сумма проведенных услуг: 1 800.00 Р.
Сумма запланированных услуг: 31 300.00 Р.

Пересчитать используя персональную скидку пациента
— Общая стоимость услуг по врачам: 33 100.00 Р.
Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".
Зубная формула

Как повысить % договоренности с пациентом на план лечения:

- не забываем про общность – «Мы с Вами...»
- вербализация эмоционального состояния – «Я понимаю, что ,,»,»
- вовремя заметить сигналы готовности к покупке – пристальный зрительный контакт, изменение позы (в сторону врача), кивание головой)
- обращение к факторам (рентгеновские снимки, опыт предыдущих работ, консультация смежных специалистов и т.д.)
- фиксирование договоренностей



ПРЕЗЕНТАЦИЯ ПЛАНА ЛЕЧЕНИЯ

ПЛАНИРОВАНИЕ: ПРИНЯТИЕ СОВМЕСТНОГО РЕШЕНИЯ

Сортировать Развернуть все

Зуб № 48 Удаление ретинированного / дистопированного / сверхкомплектного зуба

Требует утверждения

Бурлыкова Г.Ф.

Ориент. время на прием: 30 мин.

Дата изм. статуса: 07-01-2021

Проблема: Ретинированный зуб, Рекомендовано удаление зуба

Решение: Удаление ретинированного / дистопированного / сверхкомплектного зуба

Стоимость: 350.00 Р

Название	Кол-во	Цена	Итого
3.1 Анестезия (аппликационная)	1 <input type="text"/> + <input type="text"/> - <input type="text"/>	50.00 Р	50.00 Р <input type="text"/>
3.2 Местная анестезия (инфильтрационная, проводниковая)	1 <input type="text"/> + <input type="text"/> - <input type="text"/>	100.00 Р	100.00 Р <input type="text"/>
7.15 Снятие шва на слизистой оболочке полости рта	1 <input type="text"/> + <input type="text"/> - <input type="text"/>	200.00 Р	200.00 Р <input type="text"/>

Выберите услугу

Утвердить все

Печать

Установить отметку согласован

Не согласовано с пациентом

Пациент: ТЕСТОВЫЙ НОВЫЙ ПАЦИЕНТ2,
возраст: 36 лет.

— Менеджер: не указан. Индекс КПУ: 0

Общая стоимость услуг: **350.00 Р.**

Сумма проведенных услуг: **0.00 Р.**

Сумма запланированных услуг: **350.00 Р.**

Пересчитать используя персональную скидку пациента

— Общая стоимость услуг по врачу: **350.00 Р.**

- предлагать выбор Плана лечения (эконом, премиум)
- сверяться с пациентом (согласен ли с планом, все ли проблемы, просьбы и замечания учтены)



ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

Виды возражения пациента

Субъективные	Тактические
Пациент не осознает потребность, нужду, необходимости в услугах клиники	Пациенту понятна своя собственная потребность в услугах клиники и он возражает в тактических целях
Главные причины	
<ul style="list-style-type: none">- «хромает» контакт, нет доверия пациента к врачу- недостаток взаимопонимания между пациентом и врачом, включая непонятность для пациентов некоторых терминов- неосознание пациентом своей реальной потребности	<ul style="list-style-type: none">- ищет подходящие для себя условия: подешевле, побыстрее или удобнее, получше, поопытнее



ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

Работа с возражениями клиента

Возражения пациента	Отработка (врач)	Комментарий
ДОРОГО!	<p>-«Да, ИИ, я Вас понимаю, это вполне может показаться дорого, ведь качественная стоматология – это нынче действительно далеко не самое дешевое удовольствие. И кроме затрат денег она требует еще некоторых инвестиций времени. Именно поэтому важно выбрать врача и клинику наилучшим образом. Чтобы не тратить деньги дважды и время на лечение трижды. Давайте я расскажу об особенностях, о достоинствах и о недостатках лечения в нашей клинике».</p> <p><u>далее План лечения</u></p>	<ul style="list-style-type: none">- согласиться- объективно показать фотографии прошлых (постоянных) пациентов (как было и как стало), чтобы пациент наглядно убедился в качестве ваших работ и профессионализме.



ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

Возражения пациента	Отработка (врач)	комментарий
Я ПОДУМАЮ	<p>- «Да, ИИ, я Вас понимаю, вопрос касающийся лечения здоровья зубов и десен требует особого внимания от Вас самих. И это также очень важно для нас. Ведь согласитесь, сохранить здоровые зубы и десны гораздо проще и дешевле, чем потом с осложнениями обращаться в клинику, где лечение обойдется для Вас в несколько раз дороже. Могу предположить, ИИ, что Вас не устраивают сроки лечения?»</p>	<p>- согласиться - определить истинное возражение – над чем пациент хочет подумать, что его смущает или отталкивает, какой информации для принятия решения ему не хватает и т.д. – примеров возражения в данной категории много, поэтому с клиентом нужно поработать и выяснить истинную причину «подумать»</p>



ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

Возражения пациента	Отработка (врач)	комментарий
<p>Я ПОДУМАЮ (цена)</p>	<p>-«Да, ИИ, согласен с Вами, что деньги стоит платить только в том случае, если за эти деньги получаешь адекватную ценность. И в чем состоят преимущества именно этого лечебно-диагностического плана я вам сейчас с удовольствием расскажу...»</p> <p>-Далее план лечения</p>	<p>-Согласиться</p> <p>- показать визуально (снимок, зеркало, рисунок, камера) какова сейчас картина его полости рта (какие уже есть заболевания – в запущенной форме или в только начальной стадии, какие заболевания на момент приема незаметны, в какие – требуют лечения)</p>



ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

Возражения пациента	Отработка (врач)	Комментарий
<p>ЗАВТРА Я УЕЗЖАЮ, САМ ПОЗВОНЮ ВАМ ЧЕРЕЗ МЕСЯЦ</p>	<p>-«Наверное уезжаете отдыхать, ИИ, раз откладываете лечение?»</p> <p>-Ответ пациента</p> <p>-«Я вас понял, ИИ, тогда сориентируйте, пожалуйста, когда мы можем Вам перезвонить, чтобы назначить встречу? Сейчас у нас запись на несколько недель вперед и нам важно, что вы, ИИ, своевременно начали лечение, не обременяя здоровье осложнениями, а себя –временем. Вам удобно будет если мы Вам перезвоним через неделю для записи на прием?»</p>	<p>-Не навязываться к пациенту</p> <p>- проговорить дату следующего касания с пациентом (ориентировочная дата диалога по тел.), далее в комментарии помечаем «Клиент не записался, уезжает».</p> <p>-Этот пациент попадает сотруднику колл-центра, который будет «вести» его до записи к вам (от вашего имени)</p>



ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

Возражения пациента	Отработка (врач)	комментарий
<p>Я НЕ ХОЧУ ЛЕЧИТЬ ВСЕ ЗУБЫ. ВЫЛЕЧИТЕ МНЕ ТОЛЬКО ТОТ, ЧТО БОЛИТ</p>	<p>-«Хорошо, ИИ, я Вас услышал. И полностью с Вами согласен! – этот зуб нужно срочно лечить, так как Вы обратились в клинику уже с кариесом в осложненной форме. А значит, возможно и другие зубы также подвержены глубокому кариесу, это чревато инвестициями вашего времени, денежных средств в еще большем объеме и других непредвиденных затрат»</p> <p>-Ждем реакции от клиента</p> <p>- «Именно, поэтому мы сегодня в срочном порядке вылечим Ваш зуб, а потом я Вас жду на обязательный профосмотр.»</p>	<p>- вылечить локальную проблему и назначить обязательный профосмотр после лечения, на котором донести до пациента ценность следующего приема.</p> <p>- Использовать факторы (снимки, фотографии прошлых пациентов и т.д. на профосмотре</p>



ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

Возражения пациента	Отработка (врач)	Комментарий
НЕТ ДЕНЕГ	<p>-«Да, ИИ, вы совершенно правы в том, что качественная стоматология – это нынче действительно далеко не самое дешевое удовольствие. И кроме затрат денег она требует еще некоторых инвестиций времени. Именно поэтому важно выбрать врача и клинику наилучшим образом. Чтобы не тратить деньги дважды и время на лечение трижды. Давайте я расскажу об особенностях, о достоинствах и о недостатках лечения в нашей клинике».</p> <p>-Далее план лечения</p>	<p>-Согласиться</p> <p>- предложить варианты оплаты (рассрочка или по факту работы)- работа куратора лечения больше</p> <p>- нужно упомянуть о недостатках клиники, хотя бы ради того, чтобы клиент почувствовал искреннюю заботу. (к примеру, лечение длится около 3-4х месяцев, или к терапевту можно попасть только через 2 недели, т.к. этот замечательный специалист широкого профиля был недавно на врачебной конференции, где прочитал доклад именно по вашему заболеванию</p>



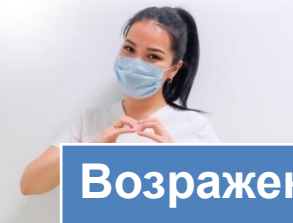
ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

Возражения пациента	Отработка (врач)	Комментарий
ВЫ МОЛОДО ВЫГЛЯДИТЕ, МНЕ ХОТЕЛОСЬ БЫ К ВРАЧУ БОЛЕЕ ОПЫТНОМУ	<p>-«Я благодарю Вас, ИИ, за столь искренний комплимент. Должен признаться, я довольно часто их слышу от своих постоянных пациентов. Кстати, не хотите на них взглянуть?» (показываем фотографии до и после, обязательно сопровождаем свои действия словесно)</p> <p>-«ИИ, я не стал Вам рассказывать о том, как я...»</p> <p>- «Мне кажется гораздо лучше «о человеке скажут его дела», т.е. результаты лечения моих пациентов»</p>	<p>- Показать на примерах свой профессионализм, визуально на фотографиях прошлых и постоянных пациентов</p>



ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

Возражения пациента	Отработка (врач)	Комментарий
<p>МОГУ ТОЛЬКО ПО ОДНОМУ ЗУБУ</p>	<p>-«Я Вас понимаю, ИИ. И полностью с Вами согласен, что деньги стоит платить только в том случае, если за эти деньги получаешь желаемый результат: в нашем случае, это качественное лечение, отсутствие рецидива, устранение причины заболевания и, конечно же, Ваша удовлетворенность моей работой. Правильно, ли я Вас понимаю, что это основные требования к нашему лечению?</p> <p>-Ждем ответа от пациента</p> <p>- «Отлично, тогда я расскажу с чего мы начнем наше лечение...»</p> <p>-Далее план лечения</p>	<p>-Выяснить у пациента причину подобного условия (не с кем оставить детей во время лечения, из-за работы, денежные трудности)</p> <p>- прийти к компромиссному решению проблемы пациента (предоплата, оплата по факту, рассрочка, и т.д.)</p> <p>- куратор лечения может предложить наиболее подходящий вариант оплаты</p>



Возражение пациента	Отработка (врач)	комментарий
<p>ДАВАЙТЕ ПОПОЗЖЕ</p>	<p>-«Да, ИИ, я с Вами полностью согласен! Качественная стоматология – это не самое дешевое удовольствие, но она отвечает требованиям наших пациентов – это квалифицированная медицинская помощь, профессиональная компетенция, эффективность и безопасность. Именно, поэтому важно выбрать «своего» врача в клинику наилучшим образом. Вам нужно все взвесить, подумать, рассчитать. И чтобы не тратить деньги дважды и время на лечение трижды, давайте я расскажу об особенностях, о достоинствах и о недостатках лечения в нашей клинике...»</p> <p>-Далее план лечения</p>	<p>-Выявить возражение на истинность – с чем связано откладывание лечение, есть ли веская причина, вероятность возврата пациента и др.вопросы, которые позволят врачу понять причину, почему пациент не хочет начать лечение.</p> <p>- если пациент не преклонен – то тогда уточняем дату следующего касания (когда пациенту можно перезвонить для актуализации лечения)</p> <p>- пациента «дожимает» сотрудник колл-центра (кратко отметить в карточке пациента в комментариях)</p>



ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

Возражения пациента	Отработка (врач)	комментарий
<p>У МЕНЯ ЭТОТ ЗУБ НЕ БОЛИТ</p>	<p>- «Тогда я Вас поздравляю, ИИ. Обратившись позднее, Вы бы рисковали и вовсе потерять этот зуб: потому как сейчас он поражен кариесом, который пока не дошел до нерва, поэтому, собственно, зуб и не беспокоит Вас. И восстановить такой зуб дольше и дороже в несколько раз. Вот как мы сейчас поступим ...»</p> <p>Далее план лечения</p>	<p>- Пациент не видит и не воспринимает серьезность проблемы</p> <p>- Отработку возражения можно сопровождать фотографиями пациентов, которые несвоевременно обратились за помощью и проигнорировали профосмотр (как рекомендацию врача)</p>



ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

Возражение пациента	Отработка (врач)	Комментарий
<p>МНЕ СТРАШНО</p>	<p>-«ИИ, я Вас так понимаю! Мне тоже страшно, когда иду домой – темный переулок, безлюдные места, фонарей почти нет ... очень страшно – но меня греет одна мысль: дома меня ждут жена и дети, а завтра – мои пациенты. Мое спасение – это фонарик и места с большим скоплением людей (правда, дорога дольше) ...</p> <p>-Знаете, ИИ, самое страшное – это когда лечить уже поздно и нечего (остается только выбор способа восстановления всего зуба), но так как Вы обратились вовремя «самого страшного», к счастью, не будет»</p>	<p>-Разрядить обстановку (рассказать случай из жизни) и снять напряжение «в воздухе»</p> <p>- повысить лояльность врача в глазах пациента</p>



ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

Возражение пациента	Отработка (врач)	комментарий
<p>СХОЖУ В ДРУГИЕ КЛИНИКИ</p>	<p>- «Да, ИИ, вы совершенно правы в том, что качественная стоматология – это нынче действительно далеко не самое дешевое удовольствие. Необходимо все тщательно взвесить, подумать, рассчитать, с кем-то посоветоваться, чтобы выбрать для себя и своего здоровья профессионального стоматолога и лучшую клинику. Ведь кроме затрат времени лечение требует и вложение денежных средств. Согласитесь, ИИ, это очень важный и серьезный вопрос!</p> <p>Поэтому, чтобы не тратить деньги дважды и время на лечение трижды, давайте я расскажу об особенностях, о достоинствах и о недостатках лечения в нашей клинике ...»</p> <p>Далее план лечения</p>	<p>-согласиться</p> <p>- предложить варианты оплаты (рассрочка или по факту работы)- работа куратора лечения больше</p> <p>- нужно упомянуть о недостатках клиники, хотя бы ради того, чтобы клиент почувствовал искреннюю заботу. (к примеру, лечение длится около 3-4х месяцев, или к терапевту можно попасть только через 2 недели, т.к. этот замечательный специалист широкого профиля был недавно на врачебной конференции, где прочитал доклад именно по вашему заболеванию</p>



ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

Возражение пациента	Отработка (врач)	Комментарий
<p>У МЕНЯ ЕСТЬ СВОЙ СТОМАТОЛОГ, ПОЙДУ К НЕМУ ЛЕЧИТЬ ЗУБЫ</p>	<p>-«Я очень рад, ИИ, что вы по достоинству оценили профессионализм своего врача. Случайно не у Марии Николаевны Вы наблюдаетесь?»</p> <p>-Ждем ответа от пациента</p> <p>- «Мария Николаевна, замечательный специалист, пациенты ее очень хвалят»</p> <p>Далее план лечения</p>	<p>- «свой стоматолог» – в отпуске, в отъезде, на больничном</p>



ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

Возражение пациента	Отработка (врач)	Комментарий
ПРИДУ КОГДА ЗАБОЛИТ	<p>-«ИИ, я Вас вполне понимаю, ведь сам когда-то был таким. Сейчас зуб не болит, а значит ничего страшного не происходит – я тоже когда-то так думал. Современные технологии далеко ушли вперед, мы можем обнаружить заболевание на начальной стадии, лечение которого будет в разы быстрее и дешевле в первую очередь Вам. Поэтому чтобы не тратить деньги дважды и время на лечение трижды, давайте я расскажу об особенностях, о достоинствах и о недостатках лечения в нашей клинике ...»</p> <p>Далее план лечения</p>	<p>- выявить возражение на истинность – с чем связано откладывание лечение, есть ли веская причина, вероятность возврата пациента и др. вопросы, которые позволят врачу понять причину, почему пациент не хочет начать лечение.</p>



ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

Возражение пациента	Отработка (врач)	Комментарий
<p>Я ПОТОМ ЗАПИШУСЬ</p>	<p>-«ИИ, я Вас понимаю! Качественная стоматология – это не самое дешевое удовольствие, она должна отвечать требованиям пациентов и основным стандартам (квалифицированная медицинская помощь, профессиональная компетенция, эффективность и безопасность). И кроме затрат денежных средств она требует еще некоторых инвестиций времени. Именно поэтому важно выбрать «своего» врача и клинику наилучшим образом. Вам нужно се взвесить, подумать, рассчитать. И чтобы не тратить деньги дважды и время на лечение трижды, давайте я расскажу об особенностях, о достоинствах и о недостатках лечения в нашей клинике ...»</p> <p>Далее план лечения</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выявить возражение на истинность – с чем связано откладывание лечение, есть ли веская причина, вероятность возврата пациента и др. вопросы, которые позволят врачу понять причину, почему пациент не хочет начать лечение. - если пациент не склонен – то тогда уточняем дату следующего касания (когда пациенту можно перезвонить для актуализации лечения) - пациента «дожимает» сотрудник колл-центра (кратко отметить в карточке пациента в комментариях)

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ К ВЫСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ



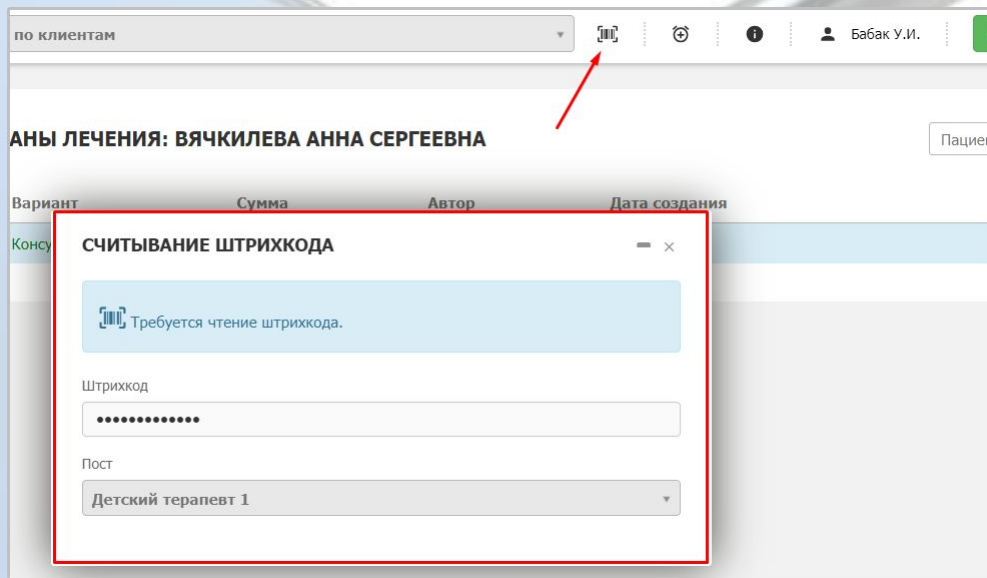
Профессиональная



- на входящем (консультативном)
приеме



ЗАВЕРШЕНИЕ ЛЕЧЕНИЯ



по клиентам

АНЫ ЛЕЧЕНИЯ: ВЯЧКИЛЕВА АННА СЕРГЕЕВНА

Вариант Сумма Автор Дата создания

Консу

СЧИТЫВАНИЕ ШТРИХКОДА

Требуется чтение штрихкода.

Штрихкод

Пост

Детский терапевт 1

- Сканирование электронного бегунка для открепления штрих кода от пациента
- По итогам лечения сделать запись пациента на повторный прием, профосмотр
- не отпускать пациента с «пустыми руками»- дать информацию, план лечения для пациента и для его знакомых



ПСИХОТИПЫ ПАЦИЕНТОВ ПО ТЕОРИИ У. МОРСТОНА ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОГО ПОДХОДА

В РАБОТЕ КУРАТОРОВ ЛЕЧЕНИЯ

<p>КРАСНЫЙ – доминирующий</p> <p>Профессия – руководители (авторитарные, энергичные). Ключевые слова: результат, победа</p> <ul style="list-style-type: none"> - Делать акцент на эффективности, экономии или прибыли - Относится с пониманием на его возражения - Показать о достижении нужных результатов - Предоставить право выбора - сам принимает решение - Использовать прямое завершение – «Давайте начнем работать» 	<p>ЗЕЛЕНый - инициативный</p> <p>Люди эмоциональные, помешаны на отношении.</p> <p>Важно социальное признание</p> <ul style="list-style-type: none"> - Вести себя непринужденно и по-дружески - Ожидать от них вопросов «кто из клиентов это уже делал»
<p>ЖЕЛТЫЙ - стойкий</p> <p>Профессии – медсестра, личный помощник, учитель, воспитатель. Любят безопасность и стабильность</p> <ul style="list-style-type: none"> - Предлагать постоянную поддержку - Отвечать на его возражения, проявляя понимания его чувств 	<p>СИНИЙ - добросовестный</p> <p>Люди логики, это программисты, бухгалтера, аналитики, технари. Медленно принимают решения, так как им необходимы факты, цифры, доказательства.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Быть с ними логичны и конкретны - Переходить к делу быстро, но тактично - Сохранять дистанцию - Позволить ему самому быть в роли эксперта