



Галимов Ильдар Ирекович Управленческий консалтинг, семинары и тренинги для врачей и администраторов.



КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ СЕРВИС

8 (843) 214-30-59

www.medic.moy.su



Врач учится лечить пациентов у профессиональных специалистов 6 лет в институте и 3 года в интернатуре, а сколько он профессионально учиться науке «продавать», несомненно, более простой, но не менее важной, в его работе в современных условиях?



Самое совершенное оборудование, самые золотые руки и светлые головы врачей не будут востребованы, если администраторы и врачи не смогут продать, пациент не купит услуги клиники

Быть успешным врачом коммерческой клиники - это не только умение хорошо лечить пациентов, но и, прежде всего, умение грамотно продавать свои услуги и услуги своих коллег.







Увеличение прибыли - за счет чего ее можно поднять:























Увеличение количества первичных пациентов обращающихся, в том числе по рекомендации.

Увеличение количества первичных пациентов,

записавшихся и пришедших на

консультацию. Увеличение количества пациентов, принимающих лечение после первой консультации.

Увеличение объема реализации наиболее дорогостоящих вариантов



Предположим:
Клиника располагается в миллионном городе.
Работает несколько лет и имеет определенную известность.
За неделю в нее обращаются со своими проблемами

100 пациентов...





Записалось на консультацию к врачу человек

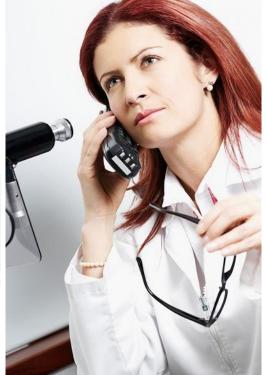


50 50



Администраторы:

Главная задача администраторов записать на прием к врачам как можно большее количество пациентов, позвонивших в клинику и обеспечить их явку.

















В клинику позвонило 100 человек

Администраторы (или сотрудники колл - центра) записали на консультацию к врачам 50 человек.)

100



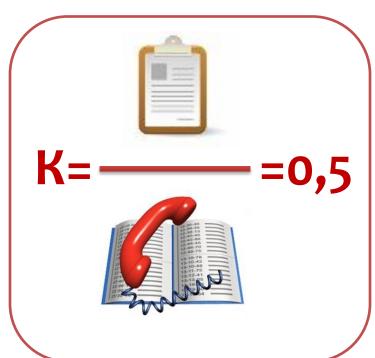








Коэффициент записи —



— это отношение количества первично записанных пациентов к количеству входящих звонков от потенциальных пациентов.

Как показывает практика, в успешных клиниках этот коэффициент равен









Врачи:



Главная задача:
Обеспечить возможно
большему количеству
пациентов максимально
качественное и
результативное лечение.







Предположи м: На консультацию пришло 50 пациентов

Лечение приняли 30 пациентов

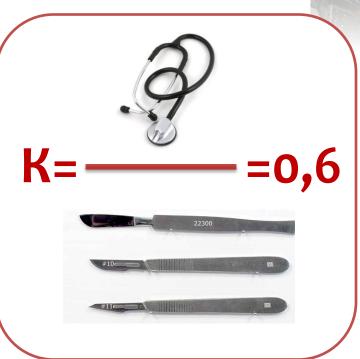








Коэффициент принятия лечений —



— это отношение количества первичных консультаций к количеству пациентов принявших лечение

Как показывает практика, в успешных клиниках этот коэффициент равен







Предположи м:



Доход клиники









В клинику обратилось

100 потенциальных пациентов.





50 пациентов











На лечение осталось



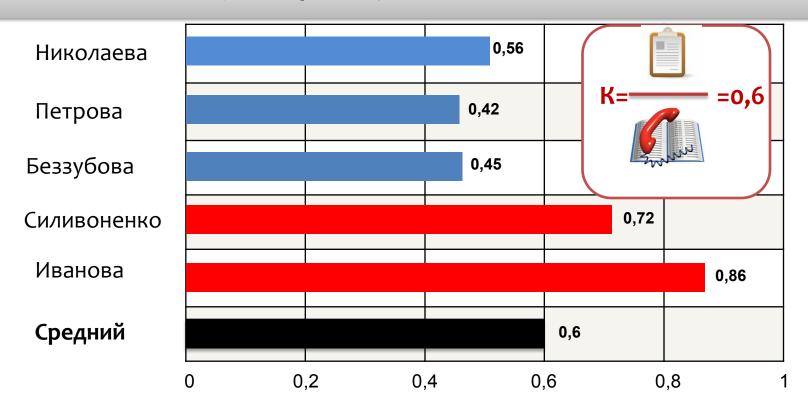
Клиника получила доход \$30 000



Из реальной практики (анализ системы продаж в клинике): Многопрофильная клиника. 5 администраторов, 24 врача.

Коэффициент записи (индивидуально по администраторам):

С 16 по 23 ноября 2009 г.





Из реальной практики: Иногопрофильная кли

лаборатория ПСИХОТЕХНОЛОГИЙ ГАЛИМОВА

Многопрофильная клиника. 5 администраторов, 24 врача.

2 худших администратора К записи = 0,43









В клинику обратилось

100 потенциальных пациентов.



Администраторы записали на первичную консультацию 43 пациента.



Если бы, все администраторы работали как двое хужимих торучила доход

- 30%



Из реальной практики: Многопрофильная клиника.

5 администраторов, 24 врача.



2 лучших администратора К записи = 0,78









В клинику обратилось

100 потенциальных пациентов.



Администраторы записали на первичную консультацию 78 пациентов.



Если бы, все администраторы работали как двое лу**кишихк то**рлучила доход

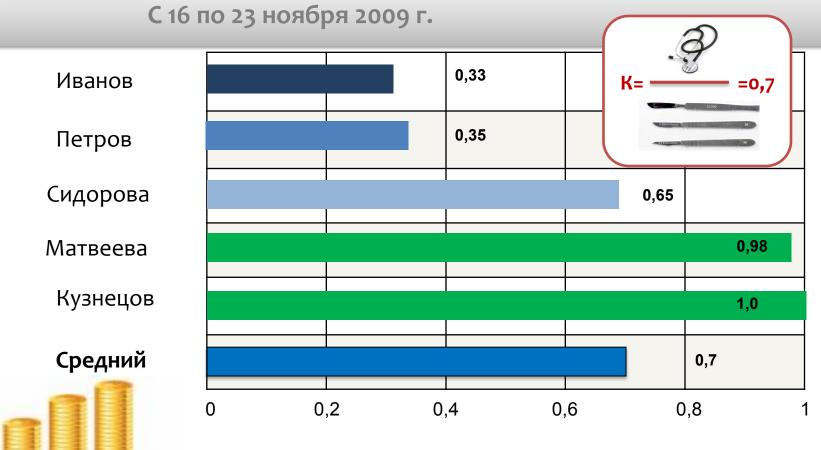
+ 30%



Из реальной практики (анализ системы продаж в клинике): Многопрофильная клиника. 5 администраторов, 24 врача.

Коэффициент принятия лечений:

(индивидуально, по врачам)



Если бы все врачи работали как двое лучших, то: Клиника получила еще + 50% дохода



Обученный техникам продаж персонал клиники



Увеличение прибыльности после обучения администраторов и врачей







В клинику обратилось

100 потенциальных пациентов.











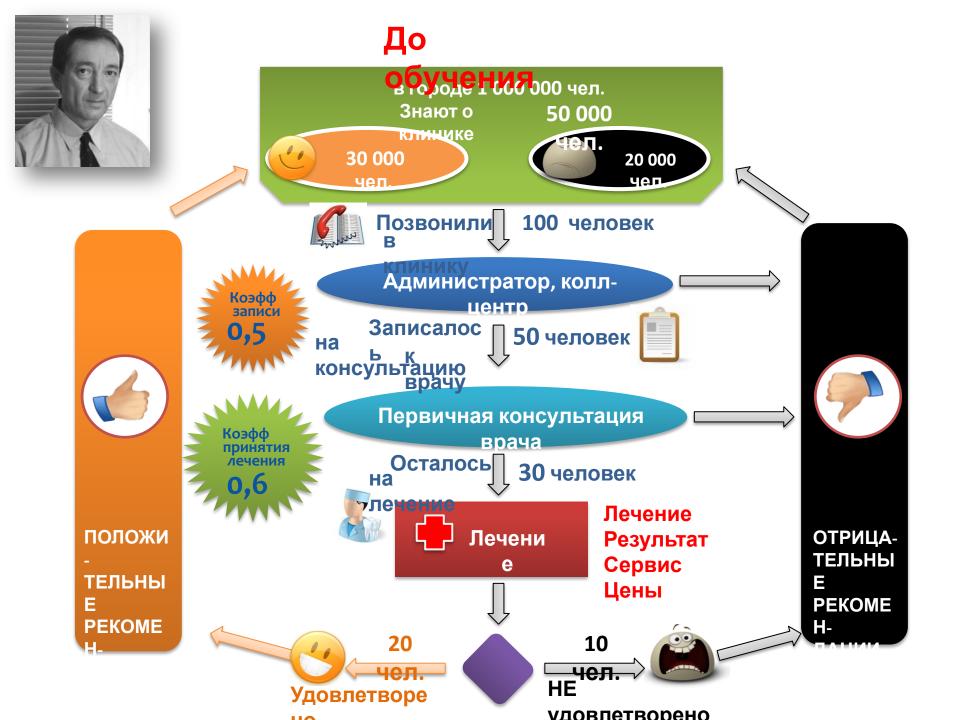




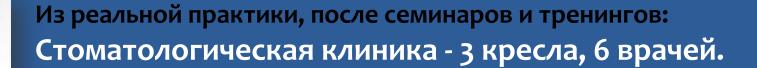
60 пациентов (Коэфф. лечений =0,75)



Клиника получила доход \$60 000 (+100%)









Рост количества первичных пациентов «по рекомендации»

по сравнению с предыдущим годом, составил около 80%.

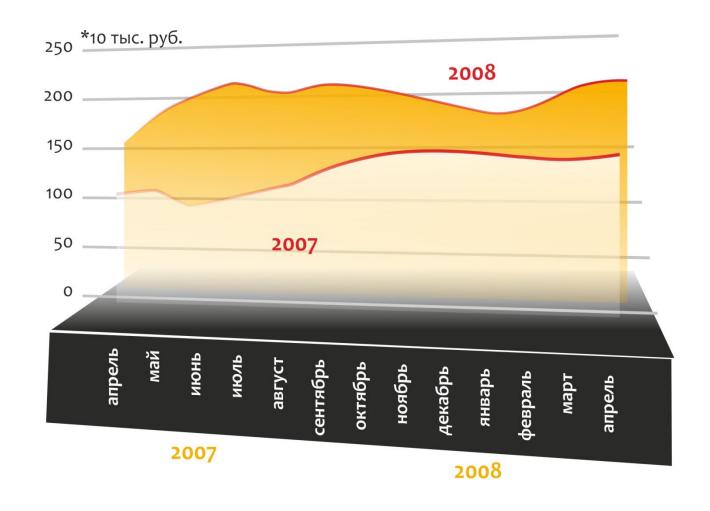








Из реальной практики, после семинаров и тренингов: Стоматологическая клиника - 3 кресла, 6 врачей.



Прирост дохода клиники за 1 год – 5 млн. 700 тыс. руб.







Из реальной практики - результат обучения:

В ЛОР клинике, в течение 1-го месяца после обучения врачей и администраторов:

- Доход клиники, вырос на 75% в том числе, за счет увеличения доли более дорогих видов лечения (в 2 раза).
- При существенном сокращении рекламного бюджета.

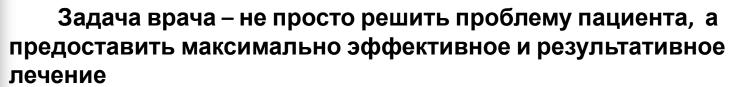












(и как правило, самое дорогое).

Надо обязательно учить врачей правильно продавать свои услуги!



Пример из стоматологии:

Это очень эффективный инструмент повышения объемов продаж













Обучение персонала клиники:















Администраторы и сотрудники колл - центра:

- •Как записывать большее количество пациентов на консультацию и лечение.
- •Что такое «Клиентоориентированный сервис», и как его обеспечить.
- •Как загрузить работой кпинику в периолы ппохой записи.

Врачи:

- •Как увеличить количество пациентов, принимающих лечение после первой консультации.
- •Как продавать наиболее результативное и дорогое лечение.
- •Как сделать пациента удовлетворенным, и получать только положительные рекомендации («включить сарафанное» радио).



... в связи с принятием федерального закона от 08.05.2010 N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений".

Согласно прогнозам аналитиков ожидается уменьшение объемов бюджетного финансирования ЛПУ и, соответственно, повышения необходимости внебюджетного финансирования, как залога благополучия в современных условиях...



«... недостающие суммы им предложат зарабатывать самим, как знают...»



«Единственная цель Минздравсоцразвития в таком случае – сокращение бюджета на здравоохранение и возложение расходов на лечение на плечи граждан…»

«...произойдёт резкое сокращение «остатков бесплатного образования, медицины...»



... недостающие суммы им предложат

зарабатывать самим, как знают... А их этому не учили...





Галимов Ильдар Ирекович Управленческий консалтинг, семинары и тренинги для врачей и администраторов.



КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ СЕРВИС

8 (843) 214-30-59 **YYPWWW.medic.moy.su**