



ЛАБОРАТОРИЯ
ПСИХОТЕХНОЛОГИЙ
ГАЛИМОВА

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.



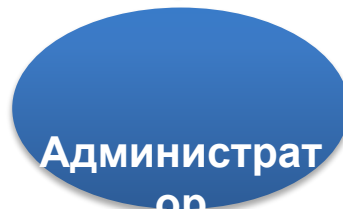
Увеличение объема реализации наиболее дорогостоящих вариантов



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



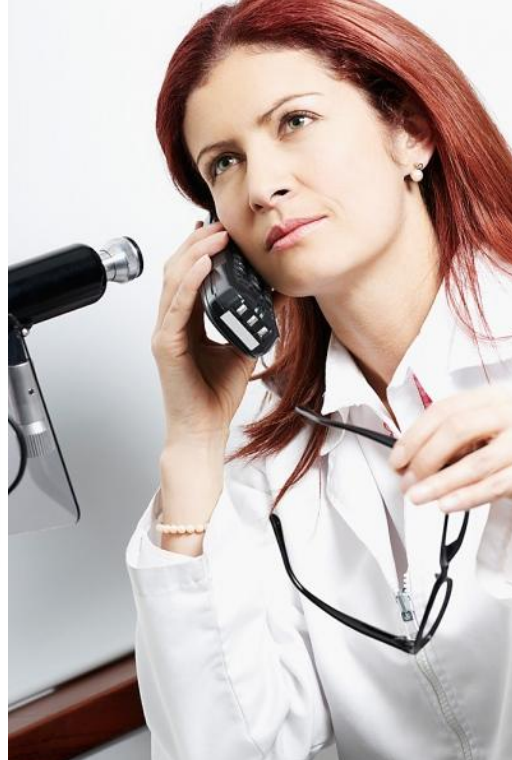
Позвонили в клинику 100 человек





Администраторы:

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





**Предположи
м:**



**В клинику позвонило
100 человек**

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

$$100 * \text{[phone icon]} = 50$$





ЛАБОРАТОРИЯ
ПСИХОТЕХНОЛОГИЙ
ГАЛИМОВА

Коэффициент записи —



$$K = \frac{\text{количество записанных пациентов}}{\text{количество входящих звонков}} = 0,5$$



— 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

$$50 * \text{stethoscope} = 30$$





Коэффициент принятия лечений —



$$K = \frac{\text{количество первичных консультаций}}{\text{количество пациентов принявших лечение}} = 0,6$$



— это отношение количества первичных консультаций к количеству пациентов принявших лечение

Как показывает практика, в успешных клиниках этот коэффициент равен

0,95



ПЕРВИЧНАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ ВРАЧА



Пришло 50
человек



ЛЕЧЕНИ



Осталось 30
человек

Лечение
Результат
Сервис
Цены



Удовлетворены 20
чел.

ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ
РЕКОМЕНДАЦИИ



Не удовлетворены 10
чел.

НЕГАТИВНЫЕ
РЕКОМЕНДАЦИИ



Из 100 обратившихся только 30 получили лечение и заплатили деньги



Предположи
М:

Доход клиники



В клинику обратилось
100 потенциальных пациентов.



Администраторы записали на первичную консультацию
50 пациентов



На лечение осталось
30 пациентов

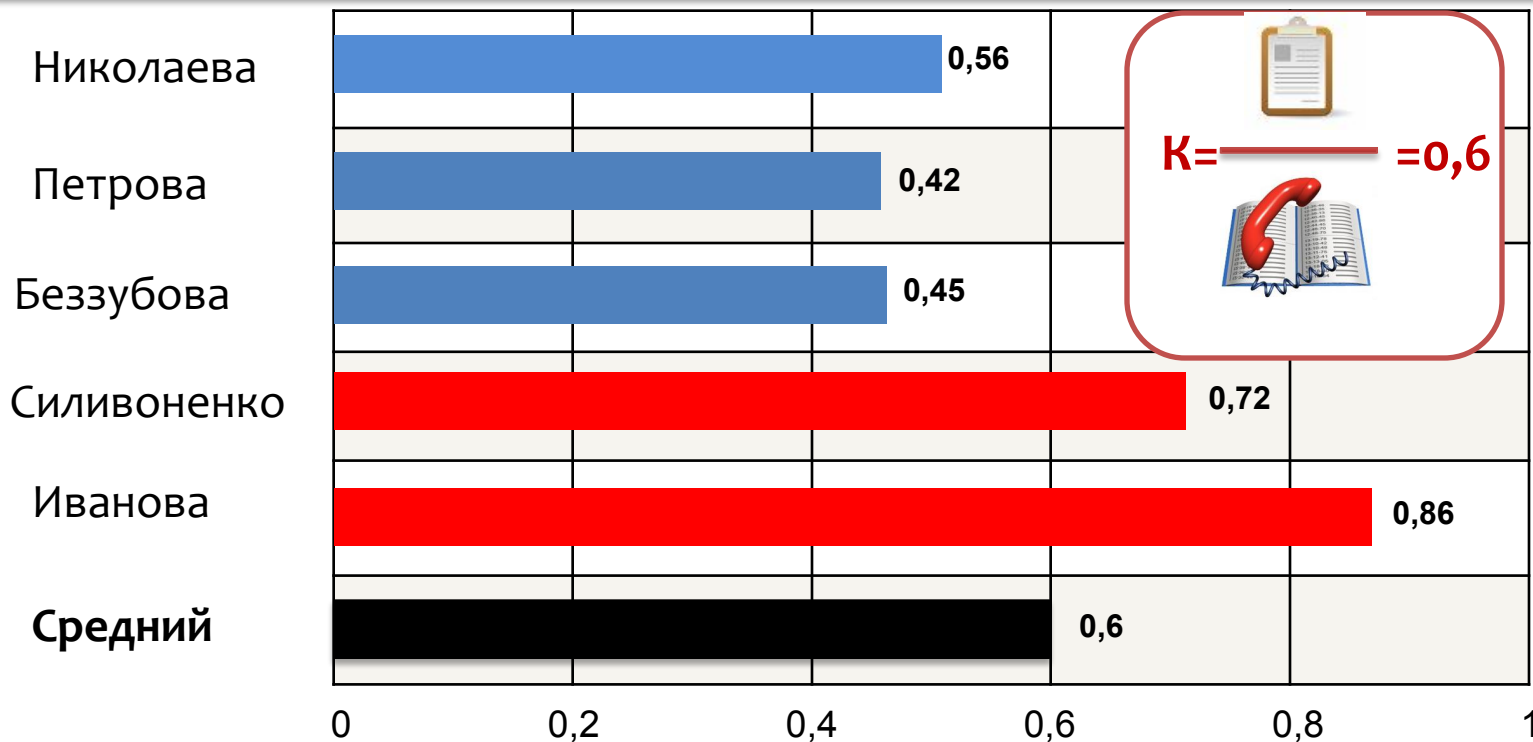


Клиника получила доход
\$30 000

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:
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
худших, то получила 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
лучших, то получила доход

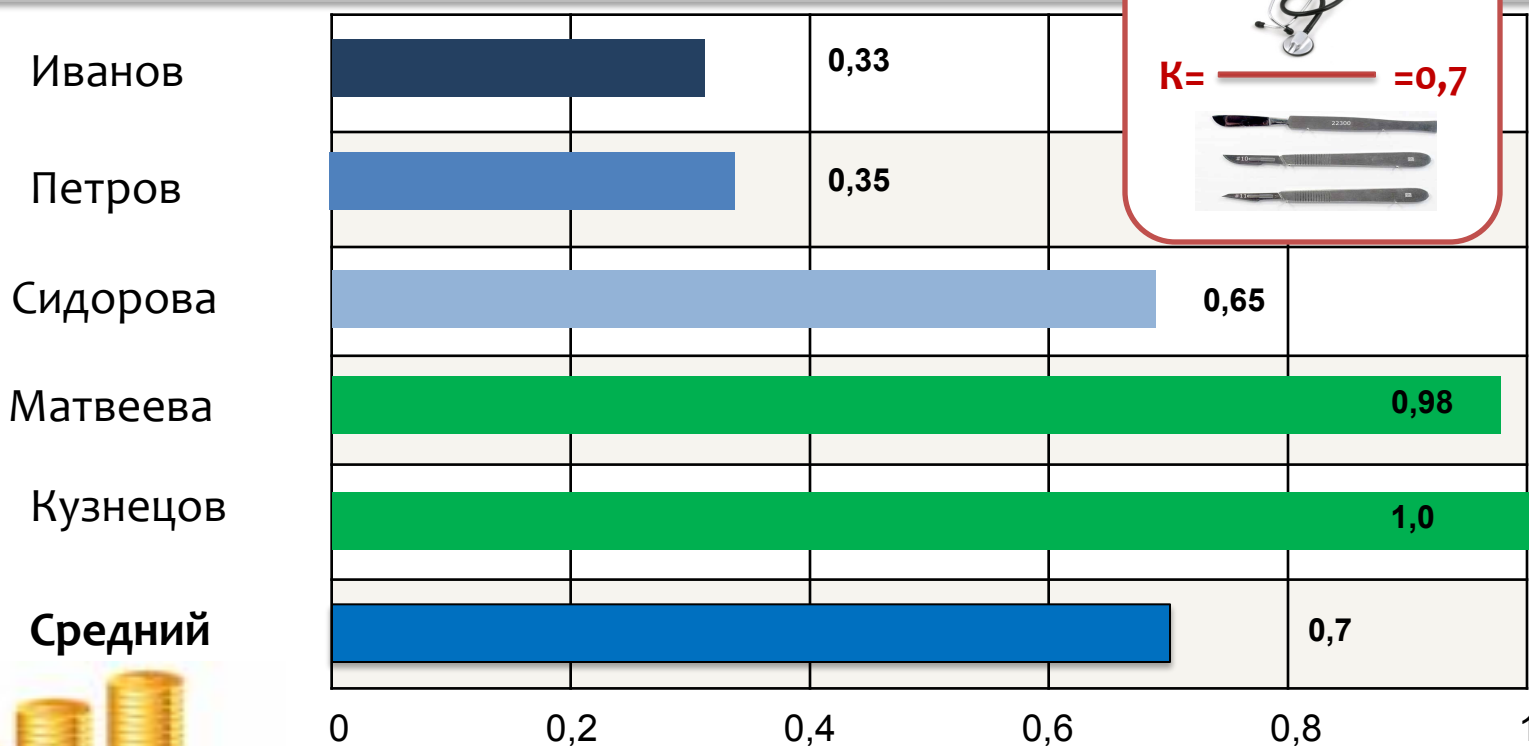
+ 30%



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

Коэффициент принятия лечений: (индивидуально, по врачам)

С 16 по 23 ноября 2009 г.



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.**



**Администраторы записали на первичную консультацию
80 пациентов (Коэфф. Записи = 0,8)**



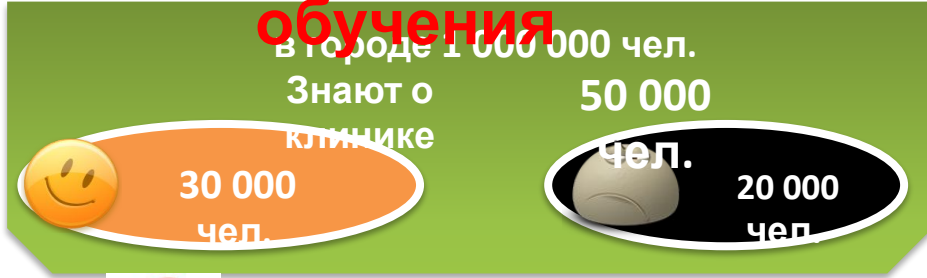
**На лечение осталось
60 пациентов (Коэфф. лечений = 0,75)**



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



До обучения



Позвонили в клинику 100 человек

Администратор, колл-центр

Коефф записи 0,5

Записалось на консультацию к врачу 50 человек

Первичная консультация врача

Коефф принятия лечения 0,6

Осталось на лечение 30 человек

Лечение

Лечение Результат Сервис Цены

ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

20 чел. Удовлетворено



10 чел. НЕ удовлетворено



После семинаров и тренингов

в городе 1 000 000 чел.
Знают о **60 000** чел.

КЛИНИКЕ **59 000** чел.

1 000 чел.



Позвонили в

100 человек

клинику

Администратор, колл-центр

Записалось на консультацию к врачу

80 человек



Первичная консультация врача

Осталось на лечение

60 человек



Лечение

Лечение
Результат
Сервис
Цены

Коефф записи **0,8**

Коефф принятия лечения **0,75**



ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ



+\$100%

59 чел.
Удовлетворено



1 чел.
НЕ удовлетворено



ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ



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

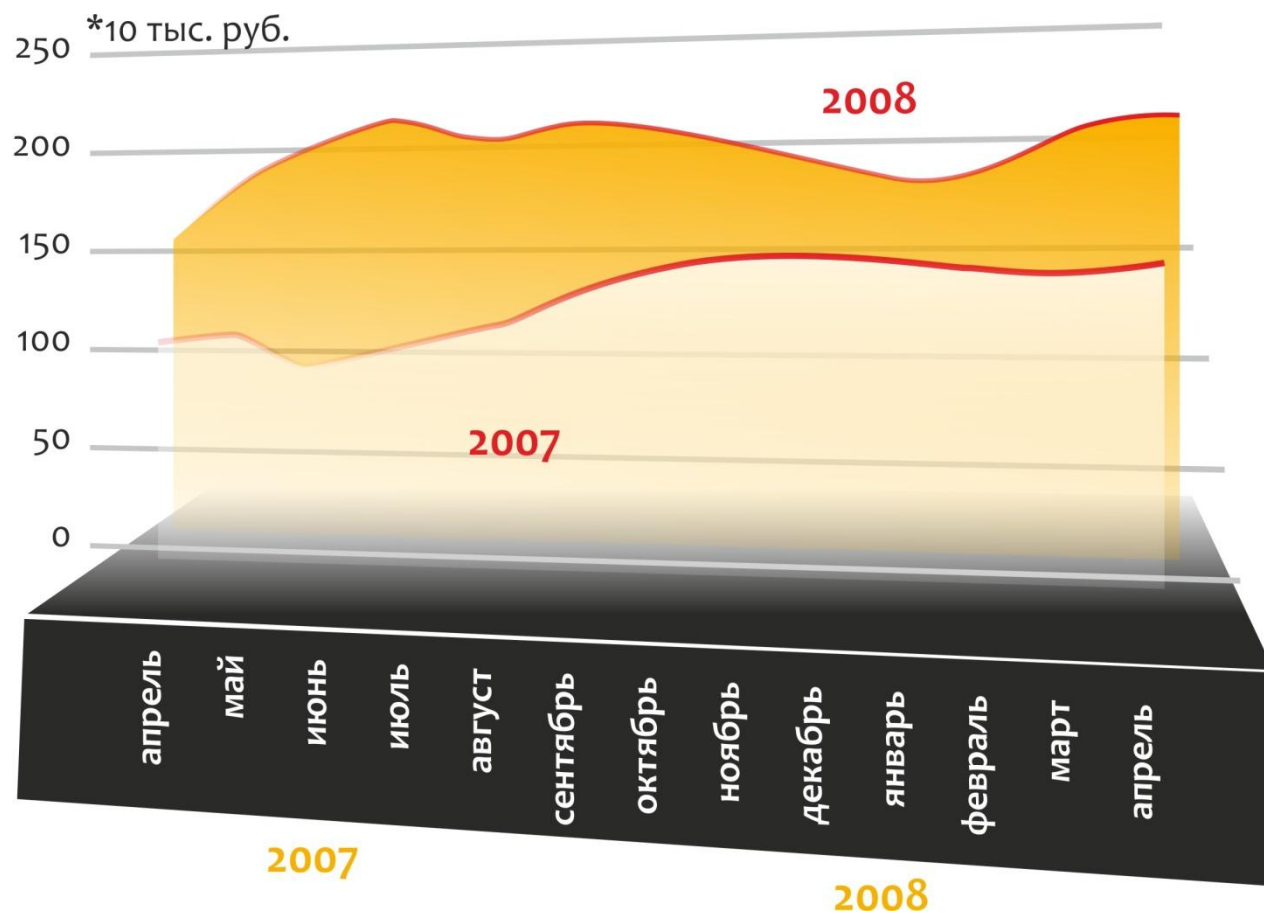


Рост количества первичных пациентов «по рекомендации»

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.





Частью у пациента есть несколько вариантов решения его проблемы.

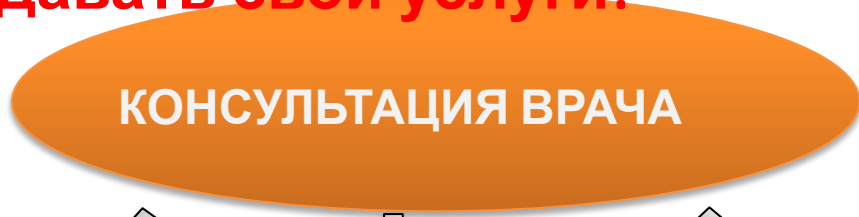
Задача врача – не просто решить проблему пациента, а предоставить максимально эффективное и результативное лечение

(и как правило, самое дорогое).

Надо обязательно учить врачей правильно продавать свои услуги!



Пример из стоматологии:



Лечение вариант 1

**СЪЕМНЫЙ
И
ПРОТЕЗ
\$ 100**

Лечение вариант 2

**МОСТОВИДНЫЙ
И ПРОТЕЗ
\$ 300**

Лечение вариант 3

**ИМПЛАНТАТ
\$ 1500**

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 клинику в периоды пиковой 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...»



Министр

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

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



... недостающие суммы им предложат зарабатывать самим, как знают... А их этому не учили...



ЛАБОРАТОРИЯ
ПСИХОТЕХНОЛОГИЙ
ГАЛИМОВА

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



КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ
СЕРВИС

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