

# 3 кейса успешных клиник

**+ подарок для участников**



Напишите:

- 1) что у Вас за клиника,
- 2) какую должность Вы занимаете,
- 3) проходили ли Вы какие-то наши программы?

**Николай Щегольков. 36 лет.**  
*Помогаю получать больше денег  
от вашей клиники*

Руководитель проектов  
**«Мед-Биз»**  
**«КонсалтДент»**

- **Более 10 лет в коммерческой медицине**
- **Более 1000 клиник уже являются клиентами**
- **Увеличение выручки клиники от 25% до 40% за месяц**
- **Увеличение доходов клиники в 2 и более раз за 3 месяца**

**Med-bizz.ru**



# Нашим знаниям и опыту доверяют более 1000 клиник РФ и СНГ



# Подарок

5 проверенных стратегий увеличения прибыли

## 5 ПРОВЕРЕННЫХ СТРАТЕГИЙ УВЕЛИЧЕНИЯ ПРИБЫЛИ

www.med-bizz.ru

ДЛЯ СТОМАТОЛОГИЙ, ЧАСТНЫХ КЛИНИК, МЕД. ЦЕНТРОВ



### МедБиз

Больше денег от Вашей клиники!

**Кейс №1 . Рост выручки за счет организации работы врачей**

Фамилия врача	Динамика роста Коэффициента принятия лечений в %			
	май (еще не работали с клиникой)	июнь	июль	август
Мальцев	47	60	66	71
Мальцева Яна	22	28	34	54
Тимонина	53	40	51	68
Матниязов	40	57	61	64
Кузнецов	20	21	21	59
Каралюс	20	37	43	отпуск
Цимбал	0	30	38	48
Павлов	0	30	36	66
Итого рост по клинике	был по клинике 25%			на сейчас по клинике 61%

## **Рост выручки за счет организации работы врачей**

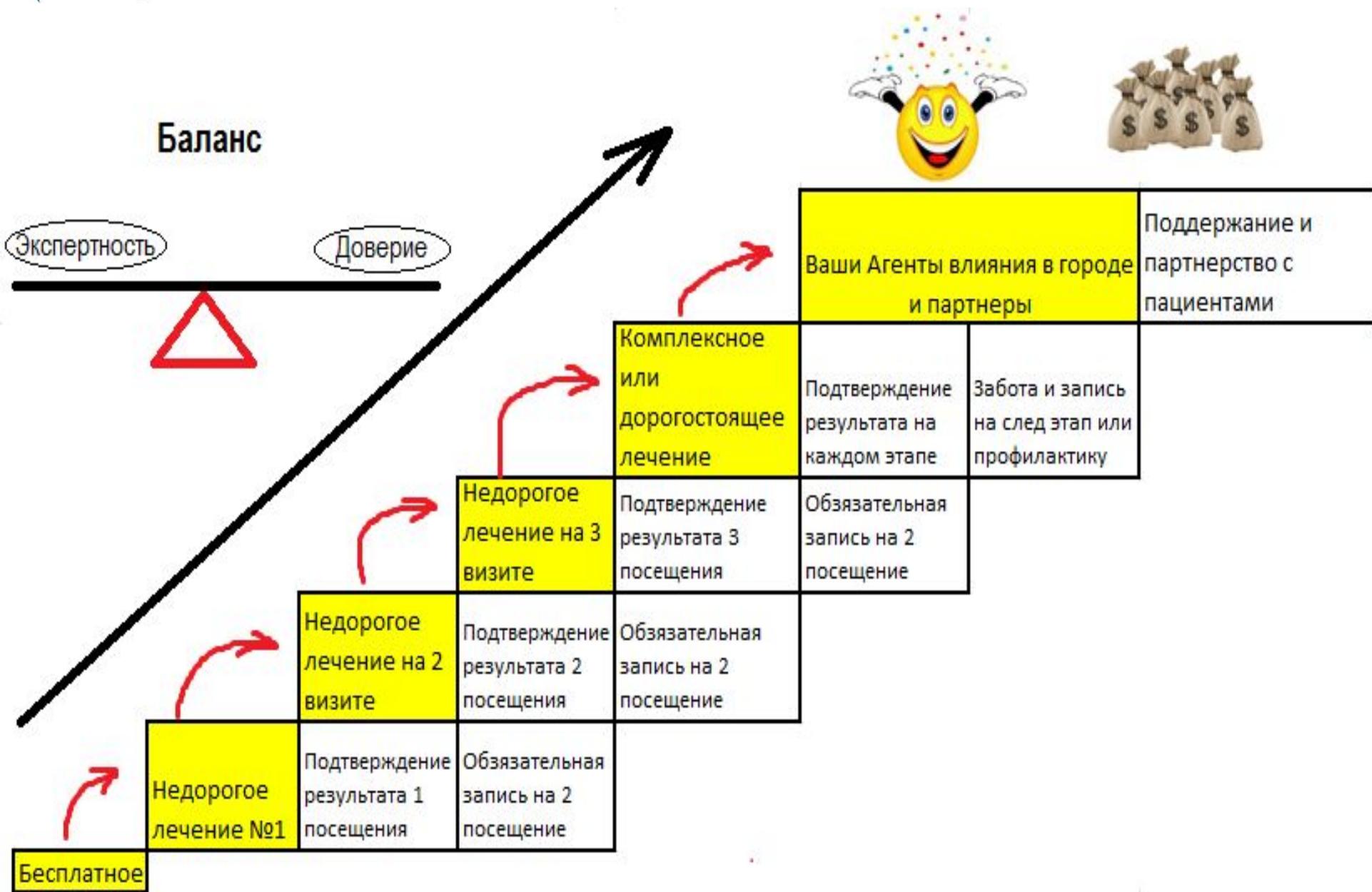
### **Инструменты :**

1. Система обучения врачей
2. Система контроля и обратной связи:
  - работа на двойных приемах
  - система чек-листов на ДП
  - система собраний с коллективом по конкретным темам
  - работа с врачами перед сменой
  - коучинговые подходы к общению с персоналом
3. Система замеров и показателей

# Модель «Компас»

Как сделать пациента- клиентом на всю жизнь





									до 500 000 руб.	комплексное лечение (полная санация с протезированием (лучше на имплантах) и, при необходимости, с исправлением прикуса) с последующей выдачей гарантийного сертификата	
									от 27500 до 61700 руб.	имплантат с коронкой: Альфа-Био - 27500-40600р, ДИО - 32800-43900 руб, Астра-Тек - 61700 руб.	по акции Альфа-Био - 23800р.
									от 5000 до 60000 руб.	трейнер - 5000-7000р, аппарат Башарова - 7900р, металлическая брекет-система - 15000р (лигатурная), 22000р (б/лигатурная), 26000р (Даймон); пластиковая - 16000р, сапфировая - 29500р, керамическая - 22000р (лигатурная), 29000р (б/лигатурная), 34000р (Даймон); лингвальная - 60000р.	Допродажи: обязательное предложение профчистки до, во время и после ношения брекетов, средства гигиены (щетки, пасты, ершики, ополаскиватель)
									от 3000 до ~200000 р.	коронка цельнолитая - 2000р, м/керамика - 4000-5500р, керамика - 9500, цирконий/керамика - 12000р, вкладки - 1600-5000р, съемные протезы - 3000-9000р, бюгельные протезы - 15900-25000р, нейлон - 14500-19000р.	
									от 4000 до 8000 руб.	Композитные виниры - 4000 руб, керамические виниры - 8000 руб., отбеливание - 4990 и 6900 руб., керамические вкладки (пломбы) - 5900 руб.	Допродажа: скайсы 700 и 1500 руб.
									от 2900 р. до 6500 р.	лечение пульпита с пломбой - 2860-5550руб., лечение периодонтита с пломбой - 3110-6300 руб.	Допродажа: протезирование м/керамикой после эндолечения, на штифте - 4000-6500 руб., на вкладке - 5600-8000 руб; то же цирконий/керамикой - 12000 и 17000 руб.
									от 2000 до 10000 руб.	лечение десен от 2000 руб., плазмолифтинг (один сеанс)- 2000 руб, костная пластика - 7500 руб.	Допродажи: обучение гигиене полости рта - 200 руб. и продажа средств гигиены
									от 2300 до 3300 руб	профессиональная гигиена комплексная для первичных пациентов 2800 руб, фторирование всех зубов 500 руб., профгигиена комплексная при периодическом профосмотре - 2300 рублей	Допродажи: зубные щетки мануальные (30-170) и электрические (2500), ирригаторы (2800), зубные пасты (110-210), ополаскиватель (200)
									от 1250 до 2600 руб	средний кариес с пломбой (без анестезии) от 1250 до 1900руб., глубокий кариес (с анестезией) от 1950 до 2600руб.	Допродажа (здесь и далее при лечении зубов): лечение с коффердамом - 400-500 рублей
									от 700 до 2600 руб	профгигиена-550, фторирование - 500, герметизация фиссур - 500, удаление вр.зуба 300-500р, лечение кариеса временного зуба с пломбой (без анестезии) - 700-1100 р, оказание помощи (с анест.) при Р и Рт - 750р; лечение вр.зуба с пломбой: пульпит - 1300-1600р, периодонтит - 1450-1750 р.	Допродажа: обязательное предложение родителям пройти бесплатный профилактический осмотр, а также средства гигиены
									до 1000 руб	Лечение кариеса в "счастливые часы" со "световой" пломбой - 990 рублей, профчистка ультразвуком 1 челюсти - 800 руб (при записи через сайт, 1 челюсть бесплатно), рентгеновский снимок - 150 рублей, удаление зуба подвижного - 900 руб, лечение кариеса молочного зуба - 900 руб., оказание помощи (с анест) при пульпите - 650 руб., Рт - 840 руб.	Допродажа: средства гигиены (зубные щетки, пасты, ершики, ополаскиватели) - от 30 до 210 руб.
Бесплатно	осмотр (в том числе с помощью интраоральной камеры), консультация специалистов (кроме отдельных), составление плана лечения										

## Планирование собственной выручки

		План	Фактически	Как вы считаете, почему это удалось / не удалось ?	Как бы вы поступили в следующий раз?
Пример заполнения	<u>Пн</u>	15 000	18 480	приняла пациента по острой боли	оставлять 15 минут времени для острой боли
	<u>Вт</u>	10 000	8 020	думала, запломбирую горячей гуттаперчей, не дождала этот момент	объясню четко с глав. врачом горячую гуттаперчу
	<u>Ср</u>	5 000	9 600	двойной прием с глав. врачом, пересмотрели пломбирование корневых каналов горячей гуттаперчей	чаще работать с горячей гуттаперчей
	<u>Чт</u>	60000	83000	планировал 2 имплантата, а сделал 3 - после разбора плана с глав. врачом	буду разбирать план работы с глав. врачом
1 неделя	<u>Пн</u>				
	<u>Вт</u>				
	<u>Ср</u>				
	<u>Чт</u>				
	<u>Пт</u>				
	<u>Сб</u>				
	<u>Вс</u>				

ФИО врача  
Гл. Врач.

*Ильченко  
Людмила*

Отчет о Двойных Приемах с врачами  
Дата

*27.10.15*

Оценка знаний и навыков на приеме					
Оценки: 4 - отлично, 3 - хорошо, 2 - удовлетворительно, 1 - неприемлемо	1 дп	2 дп	3 дп	4 дп	Сред. значение за месяц
<b>Подготовка к приему пациента</b>					
<b>Этапы приема</b>					
Приветствие (без маски, с улыбкой).	4				
Приветственная фраза «Здравствуйте. Тамара Петровна, я врач-гинеколог, меня зовут ФИО, я буду заботиться о вашем здоровье на протяжении всего приема или лечения»	4				
Разговор с пациентом в ЗОНЕ ОБЩЕНИЯ (без маски, оба сидят)	3				
Проверить подпись в договоре, проверить акт и чек	4				
Вопрос: Как давно Вы были на приеме у врача гинеколога? Что вас сейчас привело к гинекологу?, Что беспокоит?	4				
Анамнез жизни: физическое и психическое развитие в детстве и юности, семейная жизнь и бытовые условия, вредные привычки, профессиональный А.; перенесенные заболевания, аллергологический А., наследственность, аутошерский анамнез.	3				
Анамнез болезни: в хронологической последовательности течение заболевания, изменение субъективных и объективных признаков болезни в периоды обострений, длительность ремиссий, Узнают, в какие лечебные учреждения обращался больной, какие применялись методы лечения, их эффективность. При возможности выдают название и дозы применявшихся лекарств, оценивают их адекватность, эффект, переносимость, проявление побочных действий	2				
Опросить пациента не только по проблемам своей специализации, но и смежных специальностей (по регламенту)	2				
«Что бы Вы хотели получить в итоге?», «Что вам важно в процессе лечения у меня?»	4				
Подведем посмотрим, что Вас беспокоит	4				
Диагностика и осмотр в кресле/на кушетке/месте пациента	3				
мониторинг слух, озвучиваем проблемы	4				
Выбор вариантов лечения/диагностики	2				
Озвучиваем стоимость выбранного варианта	4				
Начать лечение или завершить	4				
Прощание: Объяснить в течении 3-х 4-х минут что было сделано, похвалить что сделали сегодня и что будет сделано.	2				
Врач должен записать и проконтролировать на следующее посещение пациента.	4				
<b>Навыки общения с пациентом</b>					
Выявление потребностей	2				
Умение задавать вопросы	4				
Навыки активного слушания	4				
Работа с возражениями	4				
Итого	50				
				Итого %	

МАКС. БА

**КОММЕНТАРИИ**

Сильные навыки и знания (использовать на всех приемах):  
*Умение расспросить и слушать*

Навыки которые необходимо развить и знания которые необходимо приобрести:  
*Заранее вопросы, работа с возражениями*

Методы и сроки развития навыков и получения знаний:  
*использовать интерактивные материалы; коур. визит 14.11.15.*

Подпись главного врача

*[Подпись]*

Подпись врача

*[Подпись]*

## Рост выручки за счет организации работы врачей

Фамилия врача	Динамика роста Коэффициента принятия лечений в %			
	май (еще не работали с клиникой)	июнь	июль	август
Мальцев	47	60	66	71
Мальцева Яна	22	28	34	54
Тимонина	53	40	51	68
Матниязов	40	57	61	64
Кузнецов	20	21	21	59
Каралюс	20	37	43	отпуск
Цимбал	0	30	38	48
Павлов	0	30	36	66
Итого рост по клинике	был по клинике 25%			на сейчас по клинике 61%

## Кейс №2

**Прибыль** клиники **увеличилась** на запланированные **25%**, я впервые смогла спокойно уехать **в отпуск без телефона** (правда в первые 2 дня была жёсткая ломка), т.к. делегировала свои обязанности, внедрены абсолютно новые стандарты работы администраторов.

**Стало легче работать**, т.к. всё прописано в регламентах, народ чётко знает свои обязанности, за что он получит бонус, за что штраф. Новая система оплаты труда админов — сильный мотиватор - **теперь все рвут и мечут, зарабатывают бонусы, а у меня растёт прибыль!**

Татьяна,  
Руководитель сети клиник (МЦ+ Стоматология)



# Система Контроля

## Чек-лист оценки общения администратора с клиентом.

Этап звонка	максим. Бал	18.мар	20.мар	23.мар	комментарии
Приветствие	1	1	1	1	
Представление	1	0	1	1	
Соответствие скрипту	1	0	1	1	
Отсутствие Слов -паразитов	1	1	1	1	
Доппродажа (если д.б. по контексту)	1	0	0	1	
Логическое завершение разговора	1	1	1	1	
Улыбка в голосе	1	0	1	0	
Закрыто ли возражение клиента	1	0	0	1	
Следующий шаг	1	0	0	1	
Вежливое прощание	1	1	1	1	
Всего	10	4	7	9	

ККЧ \*Работник должен правильно ответить на вопросы данного раздела и продемонстрировать применение каждого принципа на практике.

<p><b>Качество</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>Знает Золотые Стандарты Качества для куриных котлет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Горячие, свежие</li> <li>• Золотисто-коричневые</li> <li>• Сочные, нежные</li> <li>• Хрустящие снаружи, сочные внутри</li> </ul>	<p><b>Чистота</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>Знает, как обеспечить чистоту на станции:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Протирает станцию чистым продезинфицированным полотенцем</li> <li>• Подметает пол</li> <li>• Следит за чистотой и порядком на станции</li> </ul>
<p><b>Культура обслуживания</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>Знает, как действовать, чтобы повысить культуру обслуживания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддерживает запас готовых продуктов в УНС-кабинете в соответствии с таблицей уровней</li> <li>• Своевременно пополняет запасы на станции</li> </ul>	<p><b>Безопасность пищи</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>Знает, как обеспечить безопасность пищи:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Готовит куриные полуфабрикаты только в ванночках, отведённых для их приготовления</li> <li>• Следит за тем, чтобы все полуфабрикаты в ванночке были полностью погружены во фритюр</li> <li>• Всегда использует чистые лотки для УНС-кабинета</li> <li>• Не использует продукты с истёкшим сроком хранения</li> <li>• Моет руки</li> <li>• Знает действующие правила использования перчаток</li> </ul>
	<p><b>Техника безопасности</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>Знает правила техники безопасности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Во избежание ожогов не допускает попадания воды во фритюр</li> <li>• Носит обувь на нескользкой подошве</li> <li>• Немедленно вытирает с пола пролитый фритюр</li> </ul>

**ПРОЦЕДУРЫ** \*Работник должен правильно выполнить все рабочие процедуры на станции.

<p><b>ПЕРЕД РАБОТОЙ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Безопасность</b> Вымойте руки.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Безопасность</b> Используйте перчатки в соответствии с действующими правилами.</li> <li><input type="checkbox"/> Проверьте наличие запаса продуктов.</li> </ul>	<p><b>ДОСТАНЬТЕ КОРЗИНКУ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Услышав звуковой сигнал таймера, выключите его и сразу достаньте корзину из фритюрницы.</li> <li><input type="checkbox"/> Подвесьте корзину над фритюрницей, дав фритюру стечь в течение 5–10 секунд.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Качество</b> Не оставляйте корзину с продукцией висеть над ванночкой дольше 10 секунд.</li> </ul>
<p><b>ПОДГОТОВЬТЕ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Проверьте: на дисплее фритюрницы: СНИК для МакЧикен, Чикенбургер, Чикен Мифик.</li> <li><input type="checkbox"/> Узнайте из таблицы уровней УНС-кабинета: какое количество полуфабрикатов каждого вида вам нужно приготовить.</li> <li><input type="checkbox"/> Возьмите нужное количество замороженных полуфабрикатов из фризера.</li> </ul>	<p><b>ВЫСЫПЬТЕ ГОТОВЫЕ КОТЛЕТЫ И ПОВЕСЬТЕ КОРЗИНКУ НА МЕСТО</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Подготовьте лоток УНС-кабинета соответствующего цвета.</li> <li><input type="checkbox"/> Переверните корзину на бок, чтобы порции могли выпасть в лоток.</li> <li><input type="checkbox"/> Подвесьте пустую корзину над ванночкой.</li> </ul>
<p><b>ЗАГРУЗИТЕ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Поставьте корзину на поднос для сырых полуфабрикатов.</li> <li><b>Безопасность</b> Это предотвратит падение панировки с сырых полуфабрикатов на готовый продукт.</li> <li><input type="checkbox"/> Загрузите в корзину нужное количество полуфабрикатов.</li> </ul>	<p><b>ПОМЕСТИТЕ В УНС-КАБИНЕТ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Поместите МакЧикен в лоток УНС-кабинета янтарного цвета, Чикенбургер – в лоток белого цвета, Чикен Мифик – в лоток чёрного цвета.</li> <li><input type="checkbox"/> Поставьте лоток в УНС-кабинет.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Качество</b> Включите таймер для каждого лотка.</li> </ul>
<p><b>ОПУСТИТЕ КОРЗИНКУ ВО ФРИТЮР</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Аккуратно опустите корзину в ванночку с фритюром, чтобы не было брызг.</li> </ul>	<p><b>УБОРКА</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Протирайте станцию чистым продезинфицированным полотенцем. Сразу вытирайте с пола весь пролитый фритюр.</li> <li><input type="checkbox"/> Закрывайте ванночки крышками, когда вы их не используете.</li> </ul>
<p><b>ВСТРЯХНИТЕ КОРЗИНКУ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Аккуратно встряхните корзину в ванночке или используйте щипцы, чтобы погрузить порции во фритюр.</li> <li><input type="checkbox"/> Включите таймер.</li> </ul>	

Работник: \_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_  
 Инструктор: \_\_\_\_\_ Инструктор: \_\_\_\_\_  
 Дата: \_\_\_\_\_ Менеджер: \_\_\_\_\_

Тип оценки:  Обучение  
 % КЛН

\_\_\_\_\_ / 27 x 100% = \_\_\_\_\_  
 (1 пункт = 3,7 балла)

## Система оплаты

### Оклад + система КРІ

#### Ключевые индикаторы работы за февраль

КРІ	Критерии исполнения	Стоимость в месяц	Итог за месяц	К выдаче
<b>100% выполнение Корпоративной книги</b>	До 2 замечаний - 100% бонуса, 3-5 замечаний - 50% бонуса, 6 и более замечаний - нет бонуса	5000 руб	50,00%	2500 руб
<b>Баллы по чек-листам</b>	9-10 баллов-100% бонуса, 7-8 баллов -50% бонуса, менее 7 - нет бонуса	5000 руб	50,00%	2500 руб
<b>Итого</b>		<b>10000 руб</b>		<b>5000</b>

**Что общего в достижении успеха,  
объединяет предыдущие 2  
клиники?**

### Система

- нет системы, работает все абы как
- нет системы, работает все через раз
- нет предсказуемости

### Контроль

- нет контроля, нет постоянного развития
- нет контроля, нет системы



## **Найм администраторов... более 70-и резюме за 2 дня**

1. Нестандартная система отбора,
2. 2 идеальных администратора выбраны,
3. + 3 в резерве,
4. Руководитель отточил систему найма и отбора – нет страха потери администраторов,
5. Администраторы пришли на работу с новыми правилами.



**Далее  
подробнее...**

# Воронка найма персонала. Как обычно происходит

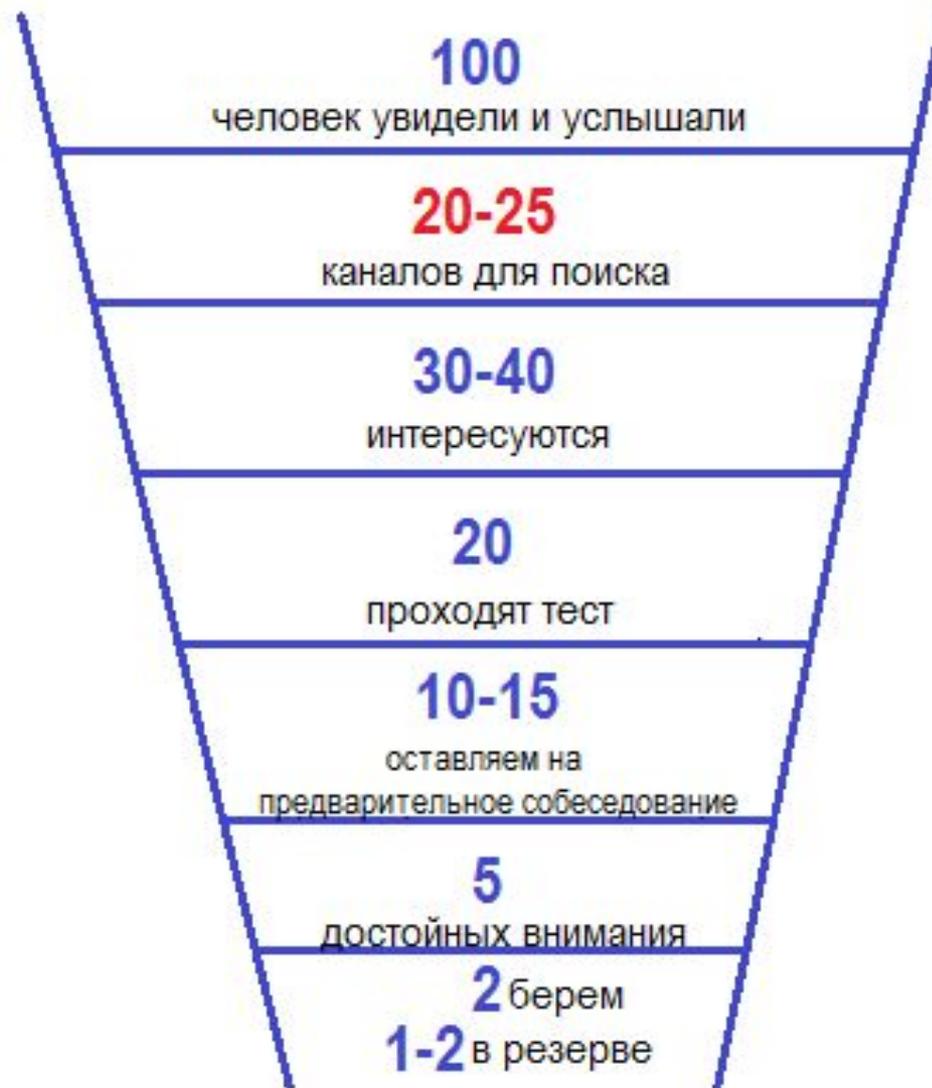


# Цена вашей ошибки с персоналом

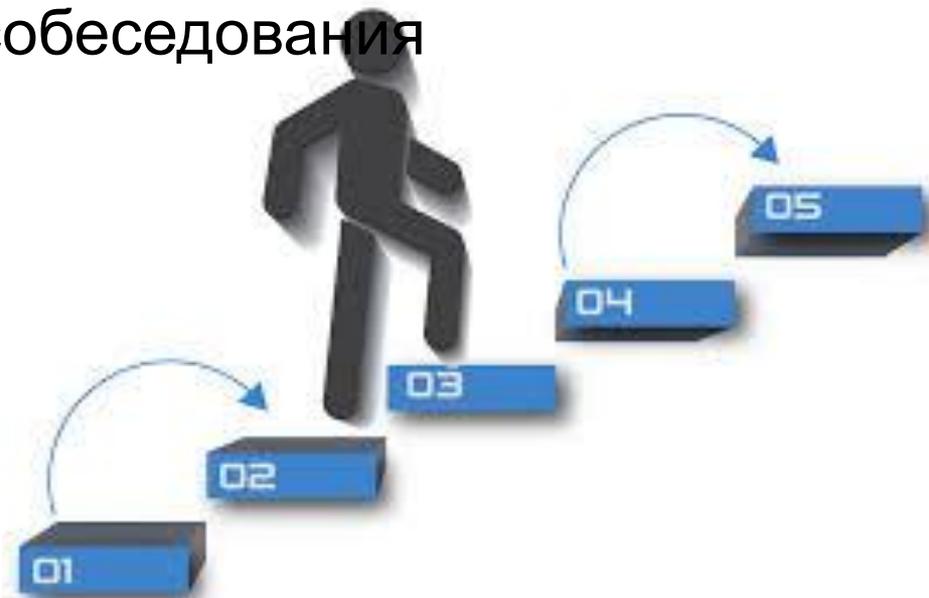
1. Недополученные сотни тысяч прибыли в деньгах
2. Затраты на обучение
3. Ссоры между сотрудниками
4. Увод вашей базы и увод хороших сотрудников
5. Падение репутации вашей клиники
6. Потеря бизнеса



# Как правильнее



1. Использовали ресурс, который позволил разместить объявление на 30 площадках
2. Написали нестандартное объявление (далее пример будет)
3. Кандидаты прошли фильтрацию в 5-и разных этапах
4. Провели окончательные собеседования
5. Выбрали 2 кандидата
6. Создали банк резерва
7. 3 кандидата в резерве



# Пример объявления

**В клинику «.....» требуется Активная Администратор Стоматологии**

**Нам не нужны:**

- неуверенные в своих силах, знаниях и умениях неудачники,
- одиночки не умеющие работать в команде,

Зануды и нытики с заниженной самооценкой.

**Нам необходимы люди, у которых есть:**

- высокая активность и работоспособность,
- желание зарабатывать, при этом помогая людям становиться счастливее,
- железная стрессоустойчивость,
- синдром гиперответственности,
- здоровое чувство юмора,
- приятная внешность, как преимущество.

# Пример объявления

**У нас нет половой и возрастной дискриминации, но на данную вакансию мы принимаем девушек от 25 до 30 лет**

## **Условия работы:**

- сменный график 2/2 с 9 до 21;
- оформление в соответствии с ТК РФ;
- работа в центре города, рядом с метро;
- дружный коллектив, корпоративное обучение;
- скидки на мед. услуги для сотрудников и их родственников.
- З\П :оклад 10000 рублей + % , в среднем в месяц около 20000 руб.
- возможность карьерного роста до руководителя отдела call-центра
- социальные гарантии: оплачиваемый отпуск, больничный и т.д.;

**Резюме с фотографией присылайте по адресу:..... В теме письма напишите**

**«Я та, которая Вам нужна!»**

**Телефон для кандидатов: 1111111111. Звонить с 10.00 до 17.00**

## Примеры руководителей

У нас большие успехи! Я полностью сменила персонал регистратуры, **отбирала их по Вашей шпаргалке.**

Внедрила **работу по чек-листам**, посадила старшего администратора, он контролирует регистратуру, отслеживает КРІ. **Очень эффективная система оплаты труда.**

Администраторы мотивированы. Отзывы пациентов о них очень хорошие. Каждые 2 недели устраиваю конкурс среди администраторов на запись первичек к какому-либо врачу, выдаю приз победителю на планерке. Очень эффективно, продажи повысились. Пишем регламент для врачей. Спасибо Вам за обучение!

Голубева Мария Леонидовна  
финансовый директор



# Давайте представим....

Вы сейчас взяли и внедрили новые инструменты, технологии и методики...

Прошел 1 месяц и Ваша выручка увеличилась на 25%.

Например:

- Выручка 1 000 000
- Увеличили на 25%
- Получили плюсом 250 000

**Представил  
и?**



**Как это повлияет на Ваш  
бизнес, на Вашу жизнь,  
что изменится?**

# Вы абсолютно

## ГОТОВЫ...

... достичь таких результатов. Но есть небольшие детали, которые необходимо учесть в повышении загрузки клиники...

**Об этом всем мы будем рассказывать  
на он-лайн семинаре 12 июля!**

**Приглашаем Вас принять участие!**

**Подробнее о программе семинара...**



онлайн - семинар:

**"Как организовать и  
контролировать работу врачей и  
администраторов"**

**ДАТА ПРОВЕДЕНИЯ:** 12 июля (вторник) начало в 12.00 по МСК

Регистрация на семинар

# 100-и отзывов от собственников, руководителей клиник

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Ирина Павлова  
Руководитель медико-стоматологического центра

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Галина Георгиевна  
Мед. Спектр - Казань  
Высший медицинский центр

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Станислав Межеритский  
ООО Медик - Санкт-Петербург

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Елена Кобыса  
ООО Врачи - Санкт-Петербург

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Олег Артюхин  
Личный врач  
стоматологический кабинет в Казани

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Игорь Павлович  
Руководитель стоматологической клиники г. Санкт-Петербург

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Ирина  
Медицинский центр «С-Олимпик»

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Елена Валентиновна  
Руководитель клиники МЕГАДЕНТА

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Лина Гарипова  
ООО ПРИМАМЕД - Казань

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Татьяна Сахо  
Руководитель стоматологии  
г. Омск

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

София  
Руководитель стоматологии

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Татьяна Сlobодникова  
Стоматология Арт и Классика

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Валера Черубович  
Руководитель медико-стоматологической клиники в Казани

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Ольга Григорьевна  
Высший медицинский центр в Казани

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков

Елена Черникина

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков

Виолетта Калико

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Павел Петухов  
ООО Олимпик - Санкт-Петербург

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Наталья Русецкая  
ООО Мед - Дента  
г. Санкт-Петербург

Здравствуйте Николай!

Всё встало на свои места!

Отзыв о работе:

1. Я обратилась на курсы в центр для конкурентоспособности с открывшейся клиникой.

2. Персональный коучинг-отличный инструмент для решения конкретных задач.

3. Наиболее ценно и важно для меня было индивидуальное внимание, конкретные рекомендации, поддержка! Сильное мотивационное воздействие!

...отпуска в голове

...решения для своего бизнеса

...а, т.к. есть возможность решать по своим проблемам, что немало важно!

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков

Мария Голубева

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков

Мария Голубева

Александра Фирсова  
г. Кюмо-Сахалинск, ООО "МедиаДиагностика"

Важным было осознание роли руководителя. "Либо работаете Вы, либо работает Ваш бизнес. Чем больше Вы работаете в своей клинике, тем хуже развивается Ваш бизнес." Стремлюсь выстроить рабочий день совместно с рекламацией, больше и привлечение деятельности, осуществлять эффективный контроль. Внедряю письменные инструкции для каждого сотрудника и каждого действия. Очень ценным актуальным был совет "избавление от лишнего!" Учуус применять метод сдвига в работе с сотрудниками. При планировании работы делаю больший упор на действия, приносящие прибыль MoneyMaking.

Интересным и полезным было упреждение фиррайзинг, которое периодически применяю. Это помогает очистить голову и систематизировать мысли. Полезной и новой была информация об этапах развития сотрудников и ситуационном лидерстве.

Расширила сферу ответственности сотрудников. Составила маркетинг-план до конца года. Внедрила некоторые инструменты рекламы. Например, купон на скидку, который выдается после оформления пациента. Таким образом, работа с врачом, работа с пациентом, работа с администратором. Звоню по конт услуг (выборочно озвучиваем по 2 пациента каждого администратора).

Ранее, после предыдущих тренингов Н. Щеголькова собрал пациентов. Выяснил соотношение первичных и повторных пациентов. Выяснил соотношение эффективных каналов привлечения пациентов. Больше упор на эффективные источники (работа с врачом, работа с пациентом).

Лично стала спокойнее относиться к своим в работе и не воспринимаю это как рабочие моменты и использую для улучшения работы.

- Насколько вам было удобно работать онлайн?  
Очень удобно. Особенно с учетом наличия записей встреч и информации о пациентах.

- Почему вы бы порекомендовали данный курс другим руководителям?  
1. Новая информация.  
2. Полезная информация, имеет большое практическое значение.  
3. Интересное изложение.

МедДиагностика

## 1 Блок. Эффективная организация работы администраторов

### Актуальность улучшения работы службы администраторов

- За счет чего клиника теряет деньги при не эффективной организации работы администраторов
- Сколько клиника теряет в среднем при не выстроенной системе организации администраторов
- Основные ошибки при организации работы





## 1 Блок.

### Эффективная организация работы администраторов

#### Организация работы администраторов

Основные принципы создания системы эффективной работы

#### Система прописанных инструкций и регламентов

Сотрудники работают в соответствии с регламентом, результатом их работы является высокая запись и обеспечение явки пациентов на прием в МЦ.

Составление регламентов. Общие принципы и конкретика. Примеры корпоративной книги администратора

Составление шаблонов ответов на вопросы и возражения пациентов.  
Постоянное совершенствование регламентов и шаблонов



## **1 Блок. Эффективная организация работы администраторов**

### **Система адаптации и постоянного обучения администраторов**

Обучение техникам эффективного общения с пациентами

Понимание всех видов услуг в вашей клинике

Умение презентовать услуги клиники и специалистов разных направлений

Понимание схемы комплексных продаж в клинике

## **1 Блок. Эффективная организация работы администраторов**

**Система материальной и нематериальной мотивация**

Оптимальные мотивационные схемы, методика и примеры расчетов.

Примеры нематериальной мотивации администраторов



## 1 Блок.

### Эффективная организация работы администраторов

#### Система постоянного и промежуточного контроля

Выстраивание постоянного контроля исполнения регламентов

Система контроля ключевых показателей работы администраторов

Система контроля по чек-листам - показателям качества работы

Примеры элементов контроля



## 2 Блок.

### Эффективная организация работы врачей стоматологов

Основные принципы создания системы эффективной работы

#### Система прописанных регламентов

Как врачи работают в соответствии с регламентом, благодаря которым повышается возврат пациентов и продажа комплексных планов

Составление регламентов. Общие принципы и конкретика. Примеры корпоративной книги врача-стоматолога

Составление шаблонов ответов на вопросы и возражения пацие  
Постоянное совершенствование регламентов и шаблонов.



## 2 Блок.

### Эффективная организация работы врачей стоматологов

**Система адаптации и постоянного обучения врачей**

Обучение техникам эффективного общения с пациентами

Понимание всех видов услуг в вашей клинике

Умение презентовать услуги клиники и специалистов разных направлений

Понимание схемы комплексных продаж в клинике

Организация обучения комплексным продажам



## 2 Блок.

### Эффективная организация работы врачей стоматологов

#### Система материальной и нематериальной мотивация

Оптимальные мотивационные схемы, методика и примеры расчетов.

Примеры нематериальной мотивации врачей

Как привязать зарплату врачей к показателям клиники (не % с выручки)



## 2 Блок.

### Эффективная организация работы врачей стоматологов

#### Система постоянного и промежуточного контроля

Выстраивание постоянного контроля исполнения регламентов

Система контроля ключевых показателей работы врачей стоматологов

Система контроля по чек-листам - показателям качества работы

Примеры элементов контроля

Система двойных приемов в работе врача-стоматолога

Практические примеры стоматологий, с реализованной практикой организации работы врачей стоматологов

## Бонусный блок

**Быстрый найм хороших специалистов и администраторов в клинику**

13 способов найма врачей в клинику

Что лучше всего работает и как поставить это на автопилот

Примеры из практики

Быстрый найм администраторов в клинику

Нестандартные способы

Более 25 каналов привлечения кандидатов в клинику

# 100-и отзывов от собственников, руководителей клиник

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Ирина Павлова  
Руководитель медико-стоматологического центра

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Галина Георгиевна  
Менеджер в стоматологии

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Станислав Межеритский  
ООО Медик, Санкт-Петербург

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Елена Кобыса  
ООО Врачи, Санкт-Петербург

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Олег Артюхин  
Личный врач стоматологической клиники в Калининграде

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Игорь Павлович  
Руководитель стоматологической клиники в Санкт-Петербурге

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Ирина  
Менеджер клиники в Калининграде

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Елена Валентиновна  
Руководитель клиники МЕГАДЕНТА

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Лина Гарипова  
ООО ПРИМАМЕД, Казань

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Татьяна Сахно  
Руководитель стоматологии в Омске

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

София  
Руководитель стоматологии

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Татьяна Сlobодникова  
Стоматология Арт и Классика

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Валера Червова  
Руководитель медико-стоматологической клиники в Калининграде

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Ольга Григорьевна  
Ведущий медико-стоматологический центр в Калининградской области

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Елена Черникина

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Виолетта Калико

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Павел Петухов  
ООО Клиника, Санкт-Петербург

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Наталья Русецкая  
ООО Мед-Дента в Санкт-Петербурге

Здравствуйте Николай! Все встало на свои места. Отзыв о работе. 1. Я обратилась на прием в центр для конкурентной борьбы с открывшейся клиникой. 2. Персональный коучинг-отличный инструмент для решения задач. 3. Наиболее ценно и важно для меня было индивидуальное внимание, конкретные рекомендации, поддержка! Сильное впечатление!

...отпуска в голове...  
...решения для своего...  
...а, т.к. есть возможности...  
...ая по моим проблемам, что немало важно!

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Мария Голубева

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Мария Голубева

Аксмила Фирсова  
г. Кюмо-Сахалинск, ООО "МедиаДиагностика"

Важным было осознание роли руководителя. "Либо работаете Вы, либо работает Ваш бизнес. Чем больше Вы работаете в своей клинике, тем хуже развивается Ваш бизнес." Стремлюсь выстроить рабочий день совместно с рекламацией. Больше и правдивее дельнейше, осуществлять эффективный контроль. Внедряю письменные инструкции для каждого сотрудника и каждого действия. Очень ценным актуальным был совет "избавление от лишнего!" Учуся применять метод сандвича в работе с сотрудниками. При планировании работы делаю больший упор на действия, приносящие прибыль MoneyMaking.

Интересным и полезным было упреждение фиррайзинг, которое периодически применяю. Это помогает очистить голову и систематизировать мысли. Полезной и новой была информация об этапах развития сотрудников и ситуационном лидерстве.

Расширила сферу ответственности сотрудников. Составила маркетинг-план до конца года. Внедрила некоторые инструменты рекламы. Например, купон на скидку, который выдается после оформления пациента. Таким образом, сразу и реально на скидку. Звоню по конт услуг (выборочно обзваниваем по 2 пациента каждого администратора).

Ранее, после предыдущих тренингов Н. Щеголькова, собрал пациентов. Выяснил соотношение первичных и повторных пациентов. Выяснил, что маркетинг-план не эффективен, каналы продвижения упор на эффективные источники (работа с врачами, работа с пациентами).

Лично стала спокойнее относиться к своим в работе и не воспринимать это как рабочие моменты и использую для улучшения работы.

- Насколько вам было удобно работать онлайн? Очень удобно. Особенно с учетом наличия записей встреч и консультаций.
- Почему вы бы порекомендовали данный курс другим руководителям?

1. Новая информация.  
2. Полезная информация, имеет большое практическое значение.  
3. Интересное изложение.

# Подарок

5 проверенных стратегий увеличения прибыли

## 5 ПРОВЕРЕННЫХ СТРАТЕГИЙ УВЕЛИЧЕНИЯ ПРИБЫЛИ

www.med-bizz.ru

ДЛЯ СТОМАТОЛОГИЙ, ЧАСТНЫХ КЛИНИК, МЕД. ЦЕНТРОВ



### МедБиз

Больше денег от Вашей клиники!