

# 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*

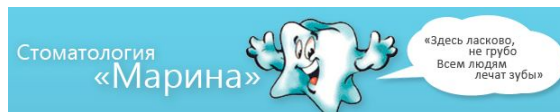
Руководитель проектов  
**«Мед-Биз»**  
**«КонсалтДент»**

- **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 :

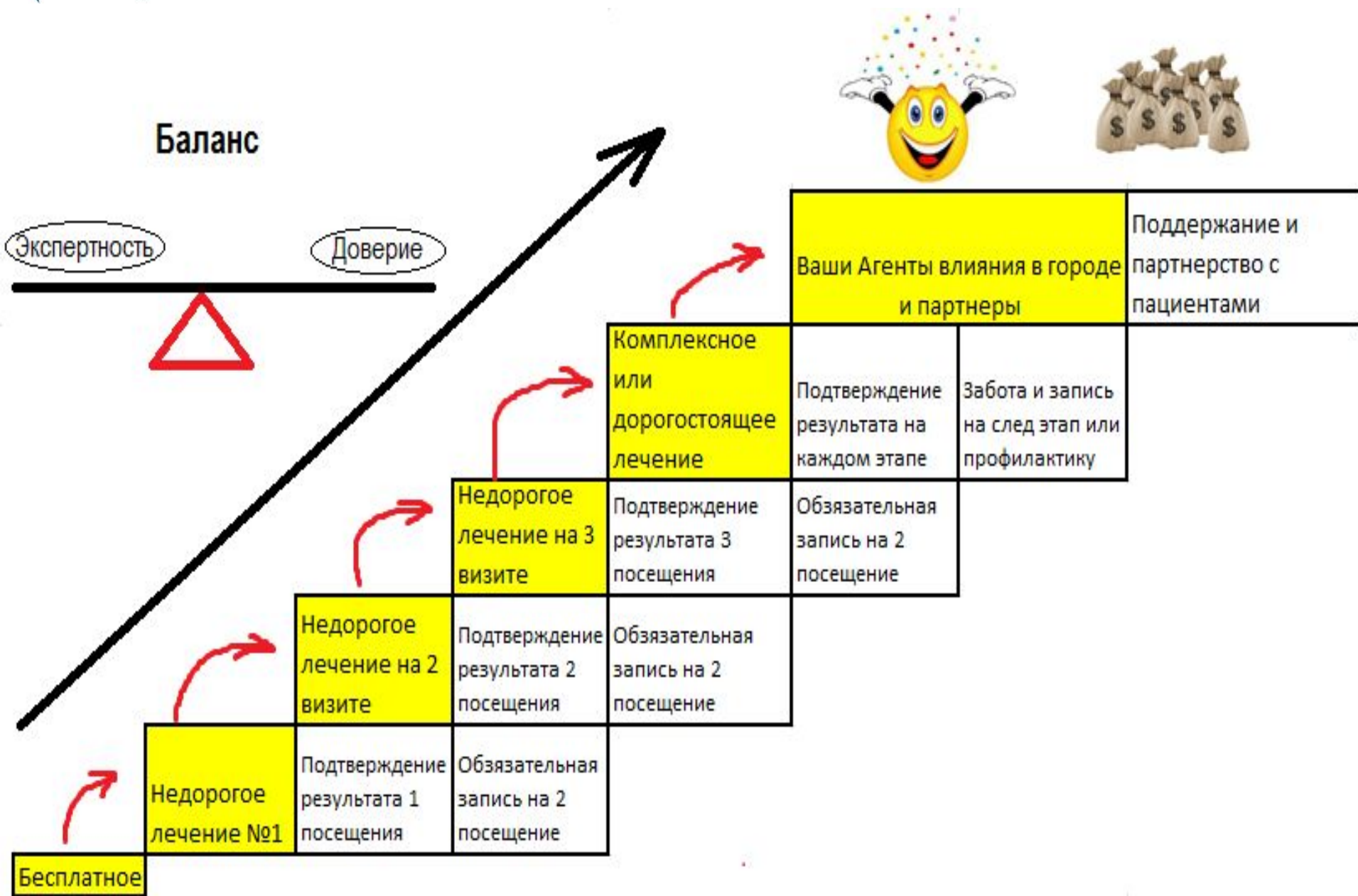
1. Система обучения врачей
2. Система контроля и обратной связи:
  - работа на двойных приемах
  - система чек-листов на ДП
  - система собраний с коллективом по конкретным темам
  - работа с врачами перед сменой
  - коучинговые подходы к общению с персоналом
3. Система замеров и показателей

# Модель «Компас»

Как сделать пациента- клиентом на всю жизнь









## 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, аушеский 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				
монолог вслух, 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 работать с акт и чек*

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

Методы и сроки развития навыков и получения знаний:  
*Использовать интерактивные материалы; конф. запись 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>ДОСТАВЬТЕ КОРЗИНКУ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Услышав звуковой сигнал таймера, выключите его и сразу доставьте 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

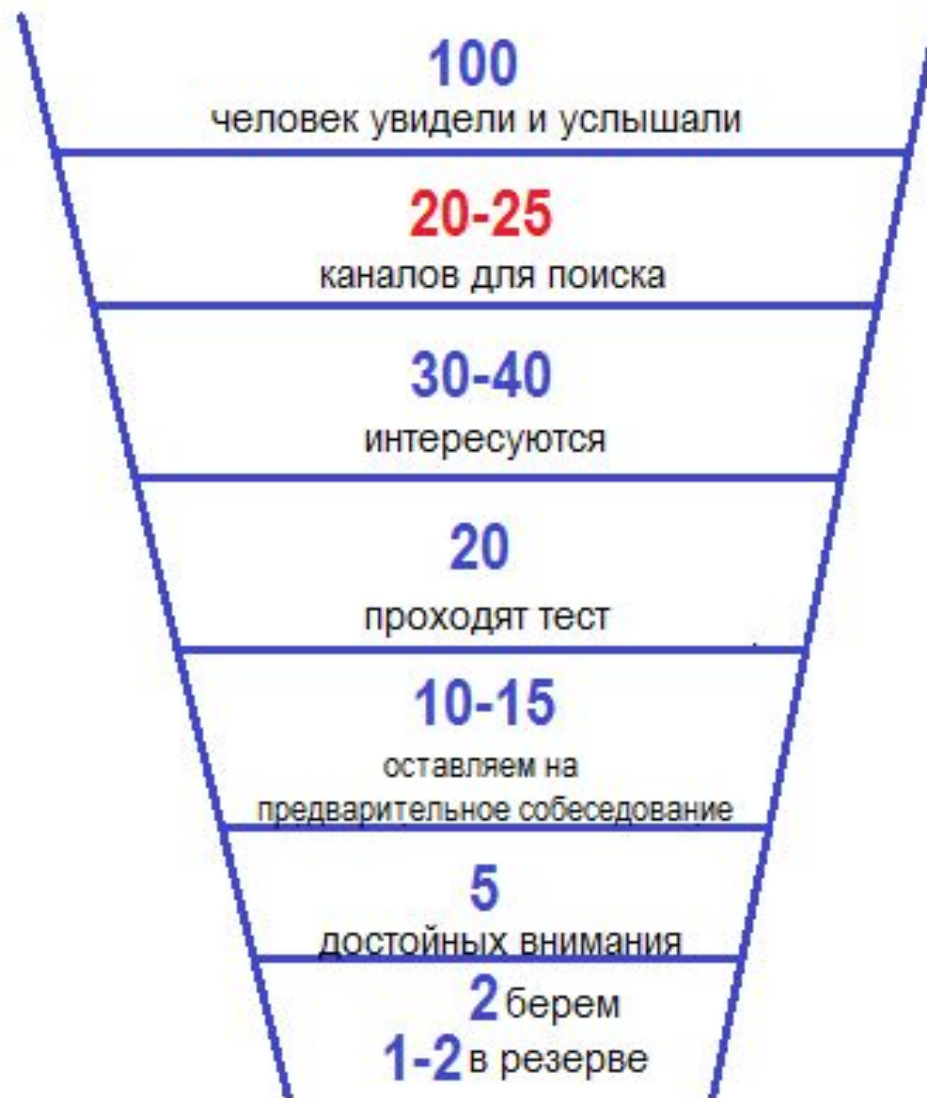


# Цена вашей ошибки с персоналом

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 медицинского центра

Медика

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Татьяна Голубева  
Владелец медицинского центра

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Станислав Межерский  
ООО Медик, Санкт-Петербург

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Елена Кобыся  
ООО Врачи, Санкт-Петербург

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 Слободенко  
Стоматология Арт и Классика

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Ирина  
Медицинский центр «С.О.С.И.С.И.»

911

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Елена Валентиновна  
Руководитель клиники МЕГАДИТА

МЕГАДИТА

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

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 г. Омск

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Валера Червова  
Руководитель медицинского центра «СобиАна»

«СобиАна»  
медицинский центр

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Ольга Григорьевна  
Владелец медицинского центра «Стоматология»

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 медицинский центр для конкурентных преимуществ 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!

4. Прибыль клиники за Месяц увеличилась в 2 раза, я впервые смогла спокойно уехать в отпуск без телефона (привыкла в первые 2 дня была жесткая лямка), т.к. делегировала свои обязанности, внедрены абсолютно новые стандарты работы администраторов.

5. Стало легче работать, т.к. всё прописано в регламентах, народ четко знает свои обязанности, за что и получает бонус, а у меня растёт прибыль!

Новая система оплаты труда админов-сильный мотиватор-теперь все рвут и мечут, зарабатывают бонусы, а у меня растёт прибыль!

6. По скайпу работало замечательно, спасибо.

7. Рекомендую всем руководителям именно персональную работу с Николаем, т.к. именно эта форма обучения намного эффективнее, можно мотивировать, и даёт прекрасные результаты.

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков

Елена Чернякина

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков

Виолетта Калыко

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков

Мария Голубева

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Игорь Павлович  
Руководитель стоматологической клиники г. Санкт-Петербург

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 Слободенко  
Стоматология Арт и Классика

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Татьяна Сахно  
Руководитель стоматологии г. Омск

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Павел Петухов  
ООО Олистан, г. Санкт-Петербург

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Наталья Русецкая  
ООО Мед-Дента, г. Санкт-Петербург

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 привлекать, осуществлять эффективный контроль. Внедряю письменные инструкции для каждого сотрудника и каждого действия. Очень ценным актуальным был совет "избавление от лишнего!" Учуся 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.

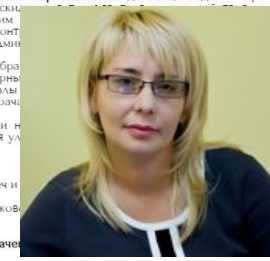
Расширила сферу ответственности сотрудников. Составила маркетинг-план до конца года. Внедрила некоторые инструменты рекламы. Например, купон на скидку, который выдается после оформления пациента. Таким образом, работа с врачом, работа с пациентом, работа с администратором. Звоню по контактам (выборочно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

Ранее, после предыдущих тренингов Н. Щеголькова, собрал пациентов. Выяснил соотношение первичных и повторных пациентов. Выяснил, что маркетинг-плана не эффективны каналы, которые не дают результата. Больше упор на эффективные источники (работа с врачом, работа с пациентом).

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

- 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.





## 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-педагогической службы

Медика

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Галина Георгиевна Шибанова  
Владелец, коммерческая медицина и стоматология

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Станислав Межерский  
ООО Медик+, Санкт-Петербург

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Елена Кобыся  
ООО Врачи+, Санкт-Петербург

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 Слободенко  
Стоматолог Арпет+, Новосибирск

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Ирина  
Медицинский персонал в+ Обществе

9111

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Елена Валентиновна  
Руководитель клиники МЕГАДИТА

МЕГАДИТА

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

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 г. Омск

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Валера Червова  
Руководитель медико-педагогической службы

«СобиАна»  
Медицинский центр

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Ольга Григорьевна  
Владелец, медицинский центр в+ стоматологии

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 центре 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, технологическая поддержка! Сильное мотивационное воздействие!
4. Прибыль клиники за Месяц увеличилась в 2,5 раза, я впервые смогла спокойно уехать в отпуск без телефона (появилась в первые 2 дня была жесткая лямка), т.к. делегировала свои обязанности, внедрены абсолютно новые стандарты работы администраторов.
- 4а. Стало легче работать, т.к. всё прописано в регламентах, народ четко знает свои обязанности, за что и получает бонус, а у меня растёт прибыль!

Новая система оплаты труда админов-сильный мотиватор-теперь все рвут и мечут, зарабатывают бонусы, а у меня растёт прибыль!

5. По скайпу работало замечательно, спасибо.

6. Рекомендую всем руководителям именно персональную работу с Николаем, т.к. именно эта форма обучения намного эффективнее, можно мотивировать, и даёт прекрасные результаты.

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков

Елена Чернякина

Коуч-группа для руководителей клиник  
Обратная связь

Николай Щегольков

Виолетта Калыко

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 рекламациейми, больше и привлекать, осуществлять эффективный контроль. Внедряю письменные инструкции для каждого сотрудника и каждого действия. Очень ценным актуальным был совет "избавление от лишнего!" Учуся 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, сарафанного радио и реально на скидку. Звоню по конт услуг (выборочно озвучиваем по 2 пациента каждого администратора).

Ранее, после предыдущих тренингов Н. Щеголькова, собрал пациентов. Выяснил соотношение первичных и повторных исследований. Выяснил соотношение не эффективных каналов привлечения пациентов (работа с врачами, радио).

Лично стала спокойнее относиться к сбоям 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 консультаций.
- Почему вы бы порекомендовали данный курс другим руководителям?

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

МедДиагностика

Отзыв об обучении

Николай Щегольков  
Бизнес-консультант в коммерческой медицине и стоматологии

Наталья Русецкая  
ООО Мед+ Дента+, г. Санкт-Петербург

# 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!