

№ 31533/IBA от 03.05.2024

**Коммерческое предложение
по обучению
для компании «»**

По теме:

**«КУЛЬТУРА СЕРВИСА В МЕДИЦИНСКИХ
УЧРЕЖДЕНИЯХ»**

От International Business Academy

2024

**International Business Academy благодарит Вас за внимание к нашей компании
и предлагает ознакомиться с коммерческим предложением по организации
и проведению семинара**

Наши конкурентные преимущества:

- **Индивидуальная разработка программ под заказ**
- **Mini ассессмент + отчет (по договорённости с клиентом)**
- **Большой выбор тренеров**
- **Персональный менеджер, курирующий проект**
- **Посттренинговая поддержка 6 месяцев**
- **Программы лояльности для постоянных клиентов**
- **Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана**
- **Обучение в рамках международных стандартов**

УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:

Е-mail: info@iba.kz

Сайт: <http://www.iba.kz/> Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

ТОО «International Business Academy» приглашает Вас принять участие в обучении по теме:
"Культура сервиса в медицинских учреждениях".

Стоимость обучения: 0 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС). Цена на 2025 год с учетом индексации 10% составит 0 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).

Место проведения: очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

Даты проведения:

по согласованию

Продолжительность: 8 академических часов

Время: с 10:00 до 17:30.

Количество участников: 1 человек

В стоимость обучения входит: обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов, блокнот, ручка, сертификат International Business Academy, посттренинговая поддержка (6 месяцев), обед и 2 кофе-брейка в каждый день занятий (при условии, что обучение очное).

Просим заключить договор заранее как минимум за 1-2 месяца до начала обучения и забронировать даты с тренером.

Исполнитель: Батухтина Н.Е



Информация о компании.

International Business Academy— это:

1. Рекомендации. Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана. Компания более 10 лет на рынке за это время зарекомендовала себя, как надежного поставщика услуг.
2. Персональный менеджер, курирующий проект. Каждый проект курирует отдельный менеджер, который закреплен за Вашей компанией

Е-mail: info@iba.kz

Сайт: <http://www.iba.kz/> Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

3. Лучшие эксперты. Профессиональный состав привлекаемых к процессу обучения преподавателей, успешных экспертов, консультантов, топ-менеджеров крупных корпораций.
4. Актуальность и польза. Наши программы отражают самые современные методики с учетом изменения рынка и законодательства.
5. Формат обучения. Мы предлагаем нашим клиентам несколько форматов обучения:
— Очный и Онлайн формат открытых, корпоративных и индивидуальных семинаров.
6. Пост-тренинговые анализ и поддержка в течении 6 месяцев. Мониторинг результатов тренингов в рабочем процессе, рекомендации от тренера.
7. Индивидуальный подход. Все, начиная от содержания, места и времени проведения тренингов может быть настроено в соответствии Вашим потребностями.
8. Принципиально высокий уровень сервиса. Мы создали все условия для максимального вовлечения в обучение: от удобных кресел и современного презентационного оборудования, до удобной локации.
9. Международные стандарты обучения. Обучение в рамках международных стандартов, с адаптаций под реалии казахстанского бизнеса.

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ:

Основные правила коммуникативной культуры

- Каждый сотрудник — «живая витрина клиники»
- Важность и основные особенности коммуникативной культуры в организации
- Различия между официальным и неформальным общением
- Коммуникативные инструменты предоставления медицинских услуг
- Контакт-основа взаимодействия с пациентов. Техники установления контакта
- Законы восприятия. Барьеры общения
- Знаки внимания. Положительные, отрицательные и нулевые знаки внимания
- Баланс знаков внимания. Значение знаков внимания .Как научиться оказывать знаки внимания?
- Основные правила самопрезентации. Формирование положительного впечатления о себе
- Правила прочных и конструктивных отношений на работе
- Умение правильно строить отношения
- Уверенное и эффективное взаимодействие с коллегами, руководителем, деловыми партнерами, пациентами
- Преодоление барьеров непонимания: активное слушание, невербальные средства общения
- Ошибки при передаче информации. Мимика, поза, жесты, взгляд
- Техники активного слушания (подтверждение, удивление, стимулирование, согласие)

- Голос, его власть и влияние (интонация, тембр, темп речи, артикуляция)
- Этические аспекты критики и замечаний (пациенту, коллеге, младшему медперсоналу)
- Как справиться с раздражением и обидой
- Сдержанность и эмоциональная дистанция, сохранение самообладания
- Основные правила поведения в конфликтной ситуации. Бесконфликтное общение
- Техники снятия напряжения и стресса

Правила, которые создают репутацию

- Особенности правил этикета в медицинском бизнесе
- Внешность сотрудника клиники, манеры, речь-основа положительного имиджа
- Основные виды вежливости: корректность, деликатность, учтивость, тактичность, пунктуальность, предупредительность, извинения
- Правила приветствия, представление при знакомстве. Рукопожатие, поцелуй и целование руки
- Обращение. Субординация
- Визитная карточка, ее основные функции
- Профессиональный имидж
- Внешний вид сотрудника фирмы, как фактор, влияющий на восприятие клиента
- Особенности делового стиля одежды для женщин и мужчин
- Умение правильно украшать свою внешность: обувь, украшения, прическа, макияж, сумки, очки, косынки и шарфы
- Основные ошибки в оформлении внешности
- Организация рабочего пространства, основные этические требования

Речевой этикет — основа культуры сервиса

- Речь как индикатор личности
- Коммуникабельность-основа успеха в бизнесе
- Как говорить понятно и выразительно
- Профессиональная лексика
- Адекватная презентация медицинских услуг. Убедительная речь
- Речевые стандарты, помогающие провести деловую беседу
- Выявление потребностей клиента при помощи правильно построенных фраз и вопросов
- Искусство комплимента. Умение говорить и принимать комплименты
- Культура диалога
- Сквернословие, злословие, сплетни
- Искусство ведения беседы с пациентом, коллегой, руководителем
- Светская беседа — обязательная часть всех деловых встреч
- Запретные темы для неформальной беседы

Мастерство телефонного общения

- Особенности делового телефонного разговора
- Недочеты в телефонном общении, которые отрицательно влияют на имидж компании

- Характеристики «плохого» и «хорошего» голоса
- Подготовка к телефонному разговору, композиция
- Метод «телефонной улыбки»
- Скорость и ритм телефонного общения, манера общения, эмоции в общении. Паузы. Привычные выражения
- Умение слушать. Монолог и диалог в телефонном общении
- Ограничения в телефонном общении. Фразы, которых необходимо избегать. Проблемные разговоры по телефону
- Звонки входящие и исходящие
- Личные звонки
- Мобильная связь, этикетные нормы

Прием пациентов

- Специфика работы в медицинском сервисе
- Правила хорошего тона для приема пациентов, посетителей
- Взаимодействие врача и пациента
- Создание благоприятного эмоционального фона
- Уважение и доброжелательность к пациенту как стиль работы и основа сервиса
- Как создать у пациента ощущение его значимости
- Как встречать пациента, представлять его другим сотрудникам, провожать
- Роль первой фразы или как правильно приветствовать пациента (посетителя)
- Выявление основных потребностей и намерений посетителя
- Проблемные пациенты
- Особенности общения с иностранными пациентами и лицами с ограниченными возможностями
- Конфликты и конфликтогены
- Если ваш собеседник навязчив, недоверчив, с занудством или раздражителен
- Как успокоить посетителя, если он вынужден ждать или настроен негативно
- Как встретить VIP-клиента (партнера)
- Как прощаться с собеседником, чтобы его отношение к вашей компании стало еще лучше
- Соблюдение конфиденциальности. Профессиональная этика
- Офисное гостеприимство. Что должен делать врач или медперсонал для пациента