



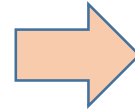
«Диалоги в Сети». Мастер-класс



2 кейса (случая из жизни)*

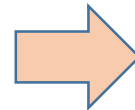


1. «Меня, девушку 25 лет, врач спросила: Сколько беременностей! Что она обо мне думает?!»



Врач собирала анамнез по правилам.
Пациентка подумала, что ее хотели оскорбить

2. «Если у Вас была настоящая проблема с венами, Вы бы сейчас орали и не давали мне УЗИ сделать»

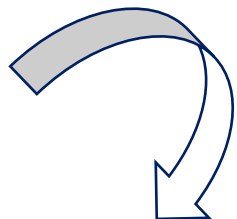


Врач хотел объяснить, что ничего страшного нет.
Пациент думает, что его считают симулянтom

Устный ответ на 1 претензию



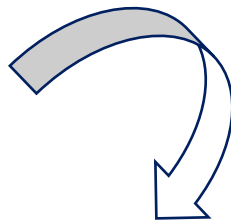
Берем себя в руки
и слушаем пациента



Задаем себе вопрос и говорим: А правда ли это?
Успокою пациента и попробую разобраться



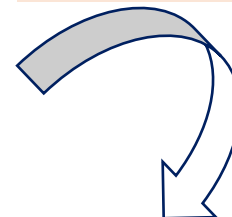
Признаем право
на эмоции– выражение понимания



«Я вижу, что Вас что-то беспокоит. Нам
с Вами важно разобраться в ситуации,
чтобы лечение было успешным»



Задаем вопрос, чтобы
понять суть претензии



Расскажите, что Вас беспокоит



Выслушиваем ответ,
представляем свои аргументы
и договариваемся

Мне важно задать вопросы, даже на
первый взгляд щекотливые, чтобы
поставить правильный диагноз
И назначить подходящее именно Вам
лечение

Появился негативный отзыв-претензия на сайте, что делать



Ответить письменно быстрее, чтобы пациенты понимали, что на их запрос отреагировали



Письменный ответ: начинаем с благодарности за претензию. «Спасибо за отзыв» или «Хорошо, что Вы об этом написали»



Если претензия, справедливая, извиниться. «Извините, что у вас сложилось такое впечатление о врачебном приеме»



Как исправить ситуацию: Нам (мне) важно Вам помочь и разобраться в ситуации. Поэтому, пожалуйста, позвоните/напишите. Чтобы мы могли встретиться и разрешить ситуацию

Ошибки при ответе на претензию



1. Не реагируют на отзыв
2. Поздно отвечают
3. Спорят с пациентом
4. Долго объясняют, «заговаривают»
5. Аргументы «из другой оперы»: «у нас дружная команда, все как один, поименно»
6. Информация о наказании виновных, которая не решает проблемы: «Мы вынесли дисциплинарное взыскание врачу»
7. Думают, что можно все решить одним письменным ответом «У нас знаете сколько отзывов! И всем лично отвечать?!».
Резиновый Полыхав





Важно встретиться лично!

Только в личной беседе можно урегулировать претензию

И превратить недовольного пациента в лояльного

Что делать на личной встрече при работе с претензией



Приветствие, обращение по имени-отчеству, доброжелательный тон



Предложение рассказать, что случилось.
Это даст возможность человеку выговориться



Эмпатическое слушание – слушание с точки зрения собеседника.
Уровни слушания разные, используем эмпатическое



Обсуждение ситуации. Используем цитаты пациента «Как Вы сказали»
Уточняющие вопросы «Что для Вас важно в лечении?»



Заключение договоренности: подведение итогов, план действий:
«Вас бесплатно примет наш лучший доктор, ответит на Ваши вопросы, а Вы подпишите документ, что претензий нет». Хорошо?»

Кейс «Это дорого!»



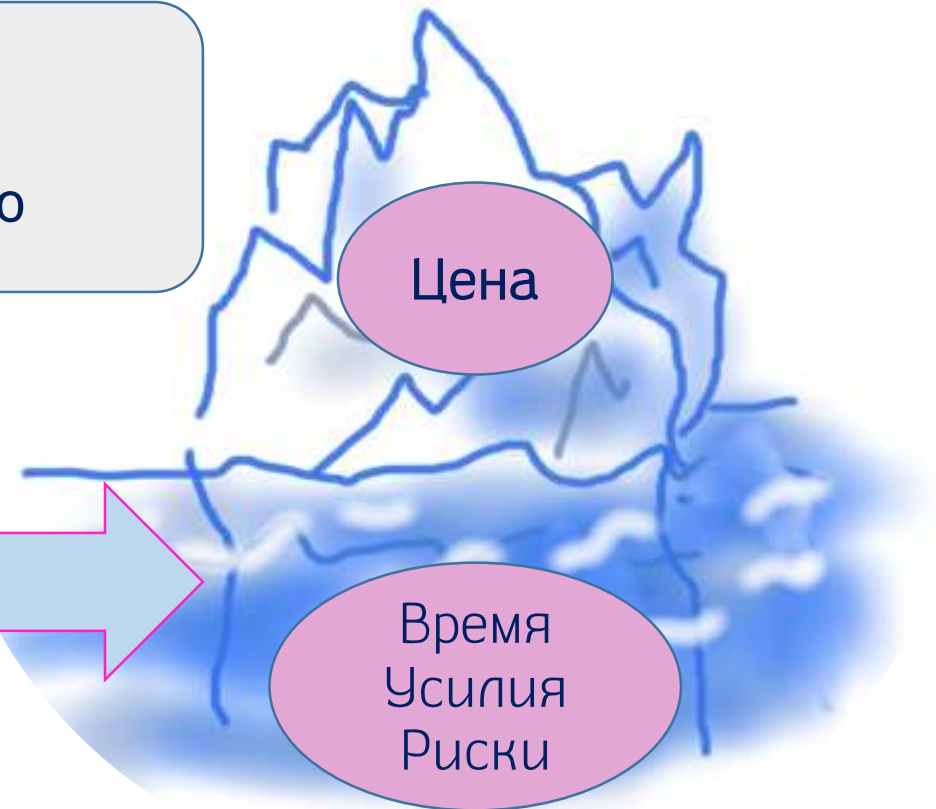
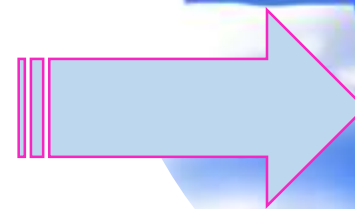
«Это дорого!»

Самые распространенные возражения – возражения по цене



Что на самом деле стоит за этими возражениями?

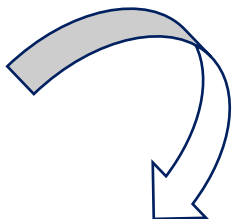
Это скрытое возражение
по качеству продукта
Человек не понимает, почему это стоит дорого



Устный ответ на «Это дорого!»



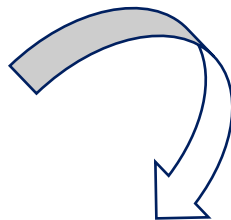
Берем себя в руки
и слушаем пациента



Задаем себе вопрос и говорим: А правда ли это?
Успокою пациента и попробую разобраться



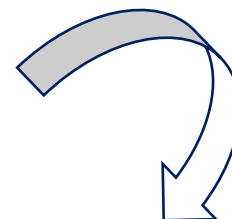
Признаем право
на эмоции– выражение понимания



«Да, цена имеет значение»



Задаем вопрос, чтобы
понять суть претензии



«Дорого по сравнению с чем?»
Или «Что Вы имеете в виду?»



Выслушиваем ответ,
представляем свои аргументы
и договариваемся

Препарат X отличается от Y более
предсказуемым эффектом, он более
исследован. Пациенты с такими же
диагнозами, как у Вас принимали
его и получили результат...



Спасибо за внимание! 😊

Буду рада ответить на ваши вопросы