

**Фонд содействия развитию инноваций и просвещения  
в области лечения и профилактики заболеваний XXI века  
«Лонджэвити»**

Принято на внеочередном общем собрании  
учредителей Фонда «Лонджэвити»  
Протокол № 9  
от 21 июня 2019 г.



**УТВЕРЖДЕНО:**

Приказом № 11 - 06 / 19  
Президента Фонда «Лонджэвити»

от 21 июня 2019 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

для специалистов в области эстетической медицины

«Навыки эффективной работы в основных точках

монетизации в работе администратора клиники»

**(9 акад. часов)**

Москва, 2019 г.

## СОДЕРЖАНИЕ:

1. Пояснительная записка.
2. Цель, планируемые результаты.
3. Организационно-педагогические условия.
4. Учебно-тематический план.
5. Календарный учебный график.
6. Рабочая программа (модули).
7. Методические рекомендации.
8. Законодательные и нормативно-правовые документы.
9. Рекомендуемая литература.
10. Рекомендуемые интернет-ресурсы.

### 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Эстетическая медицина – современная область медицины, направленная на оказание медицинской помощи с целью коррекции врожденных и приобретенных морфофункциональных нарушений в комплексе покровных тканей человеческого организма. Косметологическая помощь предусматривает диагностические, лечебные, профилактические и реабилитационные мероприятия.

В настоящее время эффективность деятельности администратора клиники во многом определяет её финансовое благополучие. Зоны активности администратора, где он может оказывать подобное влияние мы называем точками монетизации. Такими зонами являются, например, конвертация заявок в визиты на процедуры, продажа курсов простых процедур, продажа простой косметики по уходу за кожей, грамотная организация процессов записи на процедуры и управление очередью, качество и быстрота кассового расчета.

Образовательная программа «Навыки эффективной работы в основных точках монетизации в работе администратора клиники» предназначена для администраторов клиник эстетической медицины, клиент-менеджеров, а также для сотрудников call-центра. Для участия в этой образовательной программе необходимо иметь среднее и средне-специальное образование.

Обучающиеся должны обладать необходимыми базовыми теоретическими знаниями и практическими навыками по работе с клиентами, работе на кассовом аппарате, работе с учетной программой по формированию записи на процедуры и составлению отчетности, например, в программе «1С». Обучающиеся должны знать текущие акции в своих клиниках и уметь работать с такими финансовыми инструментами как скидка, депозит, сертификат, карточка постоянного клиента, привилегированные карты и т.п.; уметь производить соответствующий корректный финансовый расчет и фиксировать информацию в учетной системе, а также владеть фискальными процедурами. Обучающиеся должны знать принципы и иметь начальный опыт работы с кейтерингом. Необходимо наличие у обучающихся базовых навыков многоканальной телефонии и обращения с современным офисным техническим оборудованием.

### 2. ЦЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ, ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Цель обучения по программе «Навыки эффективной работы в основных точках монетизации в работе администратора клиники» – формирование и развитие навыков, обеспечивающих оптимальную запись и визит в клинику пациента, навыков продажи

простых процедур, понимание психологии современного пациента по профилю эстетической медицины, особенностей его поведения и принятия решений, навыки работы с такими реакциями клиента как возражение, скептицизм, безразличие, гнев и прочее, правила профессионального общения, профилактика негативных ситуаций, регламент совершения телефонных звонков в практике клиники эстетической медицины.

По результатам обучения планируется приобретение и совершенствование следующих практических навыков:

- конвертация входящих и исходящих заявок пациентов на процедуру в клинику;
- формирование позитивного впечатления у клиента при первом контакте с администратором;
- применение на практике трех базовых принципов коммуникации с пациентом;
- использование ключевых инструментов конвертации лида (заявки) в процедуру.

### 3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Для реализации образовательной программы Фонд «Лонджэвити» располагает необходимой материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам, а также подготовленными преподавателями. Обучение практическим навыкам проводится на базе современной косметологической клиники, располагающей необходимым оборудованием, расходными материалами, изделиями медицинского назначения и т. д.

Обучающиеся обеспечиваются необходимыми информационно-обучающими материалами для самостоятельного изучения и закрепления пройденного материала в формате учебной презентации в электронном виде. Обучающиеся имеют возможность пользоваться во время обучения печатными учебными изданиями и методическими и периодическими изданиями библиотеки Фонда. Также каждый обучающийся может ознакомиться с учебными планами, рабочими программами, содержащими в том числе перечень рекомендуемой к изучению литературы и законодательных и нормативно-правовых документов, на сайте <http://long-edu.ru/>.

Объем образовательной программы – 9 акад. часов. Для всех видов занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Форма обучения – очная, с отрывом от производства.

По окончании освоения образовательной программы обучающемуся выдается сертификат установленного образца.

По желанию руководства организации, направившей обучающихся на прохождение курса по программе «Навыки эффективной работы в основных точках монетизации в работе администратора клиники» дополнительно может быть проведена проверка уровня теоретических знаний и практических навыков обучившихся по результатам освоения курса на рабочем месте.

### 4. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| № п/п | Наименование разделов и дисциплин  | Всего часов | В том числе     |                  |
|-------|--|-------------|-----------------|------------------|
|       |  |             | Теоретич. часть | Практич. занятия |
| 1     | 2  | 3           | 4               | 5                |
|       | <b>Навыки эффективной работы в основных точках монетизации в работе администратора клиники</b> | <b>9</b>    | <b>4,5</b>      | <b>4,5</b>       |
| 1     | Модуль «Алгоритм конвертации заявок в  | 1,5         | 1               | 0,5              |

| 1 | 2   | 3        | 4          | 5          |
|---|---|----------|------------|------------|
|   | процедуры»  |          |            |            |
| 2 | Модуль «Работа с голосом»   | 3        | 1          | 2          |
| 3 | Модуль «Базовая информация о процедуре, которую должен знать администратор» | 2,5      | 1,5        | 1          |
| 4 | Модуль «Разбор и оценка реальных звонков»                                   | 2        | 1          | 1          |
|   | <b>Итого:</b>   | <b>9</b> | <b>4,5</b> | <b>4,5</b> |

## 5. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Образовательная программа реализуется в течение всего календарного года. Календарный учебный график формируется по мере набора групп обучающихся.

| Наименование образовательной программы  | Объем      | Форма обучения | Количество групп / обучающихся | Сроки обучения             |
|---|------------|----------------|--------------------------------|----------------------------|
| Навыки эффективной работы в основных точках монетизации в работе администратора клиники | 9 акад. ч. | Очная          | 1 / 15 чел.                    | По мере набора обучающихся |

## 6. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА (МОДУЛИ)

Программа «Навыки эффективной работы в основных точках монетизации в работе администратора клиники» состоит из четырех модулей:

1. Алгоритм конвертации заявок в процедуры
2. Работа с голосом
3. Базовая информация о процедуре, которую должен знать администратор
4. Разбор и оценка реальных звонков

Каждый модуль состоит из теоретической части и практического занятия.

Общий объем программы – 9 академических часов (1 учебный день).

**Теоретическая часть** освещает следующие темы:

- Смысл работы администратора и четыре основные его функции.
- Основные точки монетизации в работе администратора.
- Алгоритм конвертации заявок в процедуры.
- Ключевые факторы успеха в очной и заочной коммуникации администратора с пациентом.
- Три базовых принципа в коммуникациях с пациентом.
- Сегментация потока пациентов по нескольким показателям.
- Формирование контекста и скрипта диалога.
- Манера вести разговор.
- Ключевая информация до начала разговора с пациентом.
- Ответы на частые вопросы и возражения по процедуре.
- Регламент и приоритетность выполнения звонков.

**Практическое занятие** посвящено выработке практических навыков, необходимых для конвертации заявки, оставленной пациентом, в его визит в клинику на процедуру. В практической части мы рассматриваем следующие вопросы:

- Современный портрет пациента клиники. Потребности, ожидания и уровень осознанности.
- Основные точки монетизации администратора.

- Формирование единственно верного первого впечатления при совершении телефонного звонка пациенту.
- Формирование идеального скрипта
- Работа с голосом
- Работа с контекстом (цифры и факты) для формирования идеального скрипта
- Нюансы и детали формирования ключевой первой фразы при контакте с пациентом.
- Разбор факторов, создающих первое впечатление при коммуникации.
- Возможности привлечения на свою сторону фактов и цифр.
- Разбор различных манер ведения разговоров.
- Разбор и оценка реальных разговоров по телефону администратора с пациентом.
- Формирование скрипта первого звонка клиенту, оставившего заявку (лид).

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

При изложении учебного материала следует использовать законодательные и нормативные акты РФ, а также инструктивные и руководящие материалы министерств и ведомств, регулирующие оказание медицинских услуг по профилю «Косметология».

При изучении тем программы необходимо постоянно обращать внимание обучающихся на ее прикладной характер; показывать, где и когда изучаемые теоретические положения могут быть использованы в практической деятельности.

Для процесса обучения целесообразно использовать лекционно-семинарские занятия, организовывать работу с методическими и справочными материалами, применять технические средства обучения и вычислительную технику.

Количество часов, отводимое на изучение отдельных разделов и тем программы, последовательность их изучения в случае необходимости разрешается изменять при условии, что программы будут выполнены полностью по содержанию и общему количеству часов.

## 8. ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ И НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ

1. Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
2. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 31.08.38 «Косметология» (приказ Минобрнауки РФ № 1080 от 25.08.2014 г.).
3. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 31.08.32 «Дерматовенерология» (приказ Минобрнауки РФ № 1074 от 25.08.2014 г.).
4. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 31.08.60 «Пластическая хирургия» (приказ Минобрнауки РФ № 1103 от 26.08.2014 г.).
5. Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
6. Федеральный закон от 27.07.06 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

## 9. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Беликов А. В., Скрипник А. В. Лазерные биомедицинские технологии (в 2 частях) // Учебное пособие. СПбГУ ИТМО. – 2009.
2. Вавилов, Владислав. Администратор медицинского учреждения. – К.: Саммит-Книга, 2015.
3. Касьянова, Галина. Делопроизводство и другие аспекты работы секретаря. Издательство АБАК. – 2017.
4. Краюшкин П.В., Борисова Е.А., Баранова Е.Л., Демидион Д.В., Шилина Т.А., Болховская О.В., Олейниченко Е.А., Коротких К.В., Ильялова Е.В., Саидова Т.Д. Учебник по аппарату GENEО+ // М.: Москва 2019.
5. Петрова, Светлана. Пособие для администратора салона красоты. – Изд.: ТрансЛит, 2011.

## 10. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Вавилов, Владислав. Администратор медицинского учреждения, электронная книга <https://iknigi.net/avtor-vladislav-vavilov/126374-administrator-medicinskogo-uchrezhdeniya-vladislav-vavilov/read/page-3.html>.
2. <https://slushnikova.ru/med-std-adm/>
3. <https://www.artmediconsult.ru/treningi-larisy-berdnikovej/>
4. <https://asmsk.bewinner.biz>