

ОЛЬГА БЕРЕСТОВА

10 НАВЫКОВ ЭФФЕКТИВНОГО АДМИНИСТРАТОРА КЛИНИКИ

КАК ПРОДАВАТЬ
МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ
И ДЕЛАТЬ ЭТО
С УДОВОЛЬСТВИЕМ



МЕДИЦИНСКИЙ
КОРПОРАТИВНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ

УЗНАЙТЕ, КАКИЕ НАВЫКИ ПОМОГУТ ДОСТИЧЬ
ВАШИХ ФИНАНСОВЫХ ЦЕЛЕЙ

- ЗНАНИЕ ПРОДУКТА • ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ
- ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА • НЕЙТРАЛИЗАЦИЯ ВОЗРАЖЕНИЙ

Ольга Берестова
**10 навыков эффективного
администратора клиники. Как
продавать медицинские услуги
и делать это с удовольствием**
Серия «Бизнес-психология»

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=69415990

*10 навыков эффективного администратора клиники. Как продавать
медицинские услуги и делать это с удовольствием: Питер; СПб; 2023
ISBN 978-5-4461-2093-2*

Аннотация

Эта книга для вас, дорогие операторы, администраторы и менеджеры по сопровождению пациентов. Она для таких людей, которые не останавливаются на достигнутом, получают новые знания. Для тех, кто стремится найти место и условия, где можно реализовать себя: на практике применить знания по психологии и технологии сопровождения пациентов. Для сотрудников клиники, которые желают получать профессиональное и материальное удовлетворение от своего труда.

Для чего вам необходимо прочесть эту книгу? Чтобы вы с легкостью и энтузиазмом вошли в новую для себя профессию

администратора и обрели уверенность в себе. И, конечно, чтобы ваш работодатель оценил вас по достоинству. Тогда вы сможете зарабатывать ровно столько, на сколько себя оцениваете.

Вы научитесь поддерживать деловой настрой; задавать правильные вопросы пациенту, чтобы понять истинные причины обращения в клинику; предлагать оптимальное для каждой ситуации решение; легко справляться с возражениями и сомнениями пациента.

Словом, научитесь быть успешными в своем деле!

В формате PDF A4 сохранён издательский дизайн.

Содержание

Об авторе	6
Введение	8
Глава 1	12
Конец ознакомительного фрагмента.	25

Ольга Берестова
10 навыков эффективного
администратора
клиники. Как продавать
медицинские услуги и
делать ЭТО с удовольствием

© ООО Издательство «Питер», 2023

© Серия «Бизнес-психология», 2023

Об авторе



Меня зовут Ольга Берестова. Я врач, кандидат медицинских наук, генеральный директор клиники с 20-летним стажем. Моя клиника вошла в топ-200 ведущих клиник России в 2021 и 2022 годах по версии издания Vademecum. Я имею степень Executive MBA, с 2017 года вхожу в топ-100 генеральных директоров России. Также я основала Медицинский корпоративный университет, создала учебные кур-

сы для руководителей и сотрудников клиник и написала ряд книг: «Эффективная бизнес-модель современной клиники. Как увеличить доходы и снизить издержки», «Правила врачебного приема, или Как монетизировать свои знания» и «Успешный врач. Как сделать пациента здоровым, а доктора счастливым» (информацию о них можно найти на сайте [msc.expert](http://mscexpert.ru)).

Введение

Кто такой успешный администратор?

Вот уже 20 лет я работаю бок о бок с операторами, администраторами, менеджерами по сопровождению пациентов. Скажу вам по секрету: врачи не представляют своей жизни без них. А я, руководитель клиники, осознаю, что врачи не помогли бы тысячам людей выздороветь, похорошеть и родить желанных детей без четкой слаженной работы наших умных, организованных, любящих пациентов и свое дело сотрудников сервиса.

Кто для вас успешный администратор клиники? Как он выглядит? Как ведет беседу с пациентом, коллегой? Какие гонорары получает за свой труд, за вклад в общее дело? Наверняка вам представляется стройная женщина 25–35 лет. У нее аккуратная прическа, неяркий макияж, ослепительная улыбка и неброский маникюр. На ней скромное темное платье до колена или деловой костюм, туфли на невысоком каблучке. Эта девушка доброжелательна, в меру сдержанна, с хорошо поставленной речью и, конечно, гостеприимна. Не знаю, как у вас, а у меня всплывает образ принцессы Дианы. Вот бы быть такой: красивой, здоровой, успешной. Вот бы верить в себя. В то, что ты можешь добиться желаемых результатов.

И что еще важнее – подкреплять эту веру своими действи-

ями. Постоянно расти, учиться, совершенствовать навыки, формировать полезные привычки – причем из искреннего желания делать это, чтобы гордиться собой и быть примером для своих коллег и близких.

Но почему-то в жизни чаще всего происходит не так. Вечно бежишь на работу сломя голову с мыслью, как бы не опоздать и вовремя открыть клинику. Думаешь весь день, сделал ли сын уроки и позавтракал ли супруг. При этом нужно улыбаться пациентам, подавать кофе, поддерживать беседу об их кошках и собаках, чтобы скрасить ожидание всегда опаздывающего доктора-совместителя. Еще и этот требовательный тон руководителя: распечатай то, принеси это, позвони тому, отнеси туда... Не успеешь глазом моргнуть, как день проносится и его уже сменяет другой. Непроходящая усталость есть, а вот удовлетворения нет. Ни морального, ни материального. Знакомые чувства?

Во всей этой беготне часто даже нет времени задуматься о том, какова в действительности ваша роль. Administrator в переводе с латинского – *управитель*. В клинике, как правило, администратор *управляет* маршрутом пациента – от звонка и встречи до реализации программы обследования и лечения. Так что его задача не только в том, чтобы обеспечить прием, подготовив медицинскую документацию и распечатав анализы для пациентов. Миссия администратора – *управлять частью жизни пациента, сопровождать его как во время принятия решения обслуживаться в клинике, так*

и в процессе лечения, обеспечивая безопасное и надежное оказание медицинской услуги с минимальными временными затратами для него. Безопасность, надежность, искреннее участие в решении проблемы, бережное отношение к своему времени – вот чего ожидают пациенты от администратора медицинского центра.

На мой взгляд, успешный администратор – это человек, который с удовольствием занимается своим делом, потому что хорошо знает его и владеет всеми необходимыми навыками, получает от этого профессиональное и материальное удовлетворение. Он четко знает и понимает, что результаты его труда зависят только от него, несет ответственность за свою жизнь и благополучие, не жалуется на окружение, а берет ситуацию под контроль. Вы согласны?

«Все это хорошо, – скажете вы. – Только идеальный образ не всегда можно воплотить в жизнь». Позвольте с этим не согласиться и научить вас простым и понятным инструментам, которые помогут стать более успешными и заслужить уважение коллег и близких. Я предлагаю по-новому взглянуть на свою жизнь и профессию. А главное – начать получать удовольствие от своей экспертности, помощи людям на пути их выздоровления. Для этого необходимо знать, что нужно делать и как. Вот тогда успех не заставит себя ждать.

Далее мы разберем десять составляющих вашей эффективной работы, каждой из которых будет посвящена отдельная глава. Примите новые знания и обязательно используйте

те их каждый день. Ленишься нельзя! Только тогда ваши гонорары будут расти, и вы сможете позволить себе повысить уровень и качество вашей жизни.

Глава 1

Умение настраиваться на деловой лад



Идеальный администратор

Выражение «не с той ноги встал» мы употребляем, когда видим раздраженного человека, который злится по непонятным причинам, – как правило, у него не ладится весь день. В кофе сахар не положили, в лифте на ногу наступили, простоял в пробке, получил выговор за опоздание... А если задуматься, действительно ли день такой ужасный? Рядом с нами сидит абсолютно счастливый коллега, у него этот же день проходит отлично. Почему?

Все потому, что у каждого свой настрой. В одном и том же месте в одинаковых условиях два человека могут чувствовать себя абсолютно по-разному, эффективность их работы также будет разная. И дело совсем не в том, какую ногу мы первой опустили на пол, вставая с кровати.

Безусловно, все мы люди, нам свойственно испытывать разные чувства. Но каждому *важно уметь владеть собой*. В вашей профессии это обязательно. При этом, соглашусь, бывают исключительные ситуации, когда «улыбаться сквозь слезы» совсем неуместно, да и не хочется, – в таких случаях рекомендую просто взять отгул и отработать смену тогда, когда будете на «пике боевого духа». Так вы принесете больше пользы и себе, и окружающим.

Помните также, что нам, людям, свойственно преувеличивать многие негативные моменты и «раздувать» их до масштабов катастрофы, сгущать краски. Недовольный взгляд руководителя часто совсем не означает, что завтра вы оста-

нетесь без работы, а жалоба пациента не гарантия того, что вас тут же лишат премии. Страх и недоверие – мощные увеличительные стекла для простых штатных ситуаций. И такие чувства заложены в психологических установках 80 % людей.

Когда раздражение и пессимизм наваливаются на вас, просто выдохните, улыбнитесь и вспомните старую добрую истину: мир нейтрален, все зависит от нашего восприятия.

Позвольте дать вам совет: не общайтесь с токсичными людьми. С такими, которые переводят обычную житейскую ситуацию в негативную плоскость и пытаются излить свой яд на окружающих. Вы можете возразить: «Легко говорить, но как мне отказаться от общения со своим коллегой по смене, если пациентам и врачам он улыбается, а когда находишься с ним один на один, начинает собирать сплетни, обсуждать и осуждать руководство? Рядом с ним любой начнет видеть в своем начальнике не мудрого и справедливого человека, а тирана и рабовладельца!» Да, дурные мысли заразительны – это факт. Главное – вовремя понять, что у всех картина мира разная и только ваша является для вас правильной, поскольку она сформирована вашим опытом, призванием и искренним стремлением к созиданию. А на токсичного коллегу можно просто не обращать внимания. Не поддерживайте с ним разговор ни с помощью слов, ни с помощью мимики и взгляда. Скоро собеседнику наскучит ваше равнодушие к

его ворчанию, и он перестанет выплескивать негатив на все подряд. В крайнем случае попросите поменять вам график смен и встаньте бок о бок с позитивным человеком, который не бубнит из-за каждой неудачи и не драматизирует любую ситуацию, а видит во всем только хорошее. Здорово, когда рядом тот, кто всегда может сделать из минуса плюс, добавив маленькую вертикальную палочку.

Есть, конечно, еще один вариант – сделать свой мир солнечным и добрым, самому став позитивным человеком. Да-да, позитивное видение мира – это навык, который можно сформировать и развить, превратить в привычку. Далее я предложу вам несколько инструментов, которые позволят научиться настраиваться на позитив и деловой лад. Они помогут вам стать более эффективными на рабочем месте, а также в общении с коллегами и руководителем.

Инструменты для настройки на деловой лад

1. **Любимая музыка.** Чтобы создать позитивный деловой настрой, нам часто нужны простые атрибуты. Например, любимая музыка по утрам. Ее влияние на состояние человека заметили еще в древности, а сегодня этому посвящен целый ряд исследований. Музыка интуитивно понятна для нас, и часто мы начинаем чувствовать себя безопасно и свободно под любимую мелодию. Кроме того, прослушивание приятных для нас композиций способствует выработке окситоци-

на. Ученые также выдвигают предположения о том, что музыка обостряет ум, заставляет нейронные сети мозга быть активными. Так что не ленитесь включать по утрам заранее скачанные треки и обязательно подпевайте, даже если вам кажется, что вы не попадаете в ноты. Это не только весело и приятно, но и полезно!

2. Любимый напиток. Для кого-то это свежесжатый сок, для кого-то – ароматный кофе. Это тоже один из атрибутов, который может помочь нам начать день с радостью и пользой. Доказано, что чашка кофе помогает взбодриться, содержащийся в нем кофеин стимулирует сердечно-сосудистую и нервную системы, уменьшает спазм бронхов. Словом, в умеренных дозах повышает работоспособность. Что происходит, когда мы пьем кофе? Кофеин попадает в кровь, блокирует аденозиновые рецепторы, которые отвечают за усталость, организм запускает внутренние резервы и вырабатывает норадреналин, вследствие чего мы ощущаем прилив сил и можем легко принимать решения. Кофе также богат антиоксидантами, в частности полифенолами, спектр целебных свойств которых достаточно велик: это и противовоспалительное действие, и антибактериальное, и даже противораковое. Кроме того, кофе содержит витамины В1, В2, РР и такие микроэлементы, как магний, фосфор, марганец, хром, кобальт и калий, которые незаменимы в обмене веществ в нашем организме. Чем не волшебная таблетка для утренней активности?

3. **Зарядка.** Прекрасная альтернатива кофе – утренний стретчинг. Пять минут растяжки помогут улучшить кровообращение и обеспечить приток кислорода ко всем органам и тканям, включая мозг. Растяжка полезна также и в течение дня. Не зря же придумали производственную гимнастику во время рабочей смены.

4. **Аффирмации.** Есть еще один «волшебный» прием: используйте положительные аффирмации (от лат. *affirmatio* – «утверждение»). Мало кто сегодня сомневается, что мысли материальны. Негативные настраивают нас на неудачи, позитивные – помогают достичь цели и стать успешными. Сами по себе аффирмации, конечно, не меняют ход событий, они лишь формируют в сознании нужный образ, который помогает зарядиться энергией и настроиться на позитивный лад. И как следствие – изменить привычки и отношение к окружающему миру.

Практиковать аффирмации рекомендуется каждый день, желательно утром или вечером по 10–15 минут. Следует написать их на листе бумаги и прочитывать два-три раза громко и отчетливо. При этом аффирмации должны быть сформулированы в настоящем времени, не в прошлом и не в будущем. Так мозг быстрее «перепрограммируется» на нужную волну.

Какие фразы можно использовать? Вот некоторые примеры.

Мой мир полон счастья, радости и позитива.

Сегодня меня ждет лучший день моей жизни.

У меня все хорошо, и с каждым днем моя жизнь становится все лучше и лучше.

Я зарабатываю деньги с радостью, потому что помогаю людям быть здоровыми и красивыми.

Я притягиваю к себе успех и благополучие.

Моя работа – это работа моей мечты.

У меня есть силы и амбиции для достижения цели.

Успех – это мое обычное состояние.

Счастье – это выбор, и сегодня я выбираю быть счастливой.

Только мои действия могут изменить мою жизнь.

Я источник своей энергии и мотивации.

Я помогаю людям стать здоровыми, и от этого я счастлива.

Мой начальник – лучший из возможных.

Вы можете также придумать свои аффирмации и использовать их каждый день, подкреплять их визуальными образами благополучия и совершенства. В этом вам может помочь книга «Настрой дня: ежедневные советы, как сделать свою жизнь лучше» Йегуды Берга (2012).

5. Медитация. Для делового настроя как утром, так и в течение дня подойдет медитация. Эта практика восстанавливает связь с внутренним миром, нашим источником энергии, очищает сознание от лишних переживаний и негатива. Медитируйте утром перед завтраком, настраивая себя на новый день, в обеденный перерыв, чтобы хорошо отдохнуть,

а также за четыре часа до сна, чтобы избавиться от накопленных за день отрицательных эмоций. Техники медитации можно освоить по книгам или взять несколько уроков у специалистов. Я рекомендую книгу «Сознание. Наука и искусство присутствия» Дэниэла Сигела (2020). Она не только поможет разобраться в основах медитации, но и научит управлять вниманием, эмоциями и своим мышлением, использовать полученный во время медитации опыт в повседневной жизни.

6. Улыбка. Научитесь улыбаться, коллеги! Даже когда этого совсем не хочется делать, усилием воли приподнимите уголки рта, имитируя улыбку. Раз, два, три. Заметили, как появился блеск в глазах и принужденная улыбка превратилась в искреннюю? Улыбка – это продолжение нашего хорошего настроения. Когда мы довольны, мы улыбаемся – так физиологически проявляется наша радость. Возможно, я открою для вас секрет, но это работает и в обратном направлении: когда вы совсем не рады, но улыбаетесь – настроение улучшается.

7. Хорошая прогулка. Негативные мысли часто привязываются к нам от банального недостатка свежего воздуха. Поэтому сделайте своей привычкой ходить на работу и возвращаться с нее пешком, даже если холодно или идет дождь. Если далеко живете, выходите из транспорта на пару остановок раньше или паркуйтесь подальше от клиники.

8. Дресс-код. Выбирая с утра наряд, начинайте вживать-

ся в образ успешного администратора. Одежда должна соответствовать деловому стилю – это помогает эмоционально настроиться на нужный лад и проявлять на рабочем месте все необходимые качества. Наш образ – это визитная карточка, а также инструмент, который позволяет влиять на пациента, устанавливая доверительные отношения с ним и создавать благоприятное впечатление об администраторе и клинике.

Какие принципы необходимо соблюдать при выборе одежды и аксессуаров? Образ администратора должен соответствовать канонам делового стиля. В нем должны сочетаться сдержанность и умеренность – причем речь идет обо всем, в том числе о макияже и причёске. Подчеркну: важна именно умеренность в макияже, а не его отсутствие. Если макияж есть, пациент считывает вашу собранность, понимает, что вы его ждали и готовились встречать. Это важно, ведь клиенты все видят и замечают. Также это касается маникюра – умеренность подразумевает нейтрального цвета лак на коротких или средней длины ногтях. В медицине не принято делать броский маникюр, однако его полное отсутствие опять же добавит очков небрежности. Что касается аксессуаров: серьги выбирайте лаконичные, браслеты и цепочки лучше оставить для вечеринки или корпоратива. Суммарно на вас должно быть не более трех украшений.

Пациент ассоциирует ваш образ с услугами клиники. Это значит, что он ждет от вас той же аккуратности и опрятности,

которая свойственна медицинским работникам. Так работает наше подсознание: аккуратность в одежде ассоциируется с внимательностью в делах и отношениями с людьми. Поэтому ваш костюм или платье должны быть выглаженными.

Деловой дресс-код допускает длину юбки на уровне колена или не выше одной ладони от колена. Длинное платье предназначено для вечерних выходов, а короткие юбки в рабочем пространстве выглядят вульгарно, даже если у вас точеные ножки. Не забывайте, что вы работаете в учреждении, куда приходят разные люди, у каждого из которых своя боль. Есть данные исследований, согласно которым женщины, почувствовавшие зависть к администратору, не возвращались в клинику. Это подсознательные и не всегда объяснимые процессы. Здесь можно вспомнить строчку из песни: *«Потому что нельзя быть на свете красивой такой»*. Просто не к месту. Многие клиники выбирают в качестве формы для сотрудников черное платье или костюм. Благодаря этому должен считываться их посыл: *«Мы сотрудники, мы находимся в тени, а в центре внимания – клиент»*.

Обратите внимание на обувь. Вместо шлепанцев – невысокий каблук, 3–5 см. Он придает элегантность вашему образу, выглядит скромно и по-деловому. Носки и подследники разрушают этот образ, поэтому на работу лучше надевать тонкие колготки. Согласно дресс-коду, снимать колготки допускается при температуре выше 25 °С. Считается неприличным ходить с голыми коленками, даже если вам жарко и

хочется с себя все стянуть.

В клиниках, где принято носить медицинскую форму, некоторые администраторы надевают костюмы или халаты сразу на нижнее белье. Это выглядит несерьезно. Соблюсти дресс-код помогут тонкие футболки под медицинской одеждой. В этом нет ничего сложного или некомфортного.

Помните о том, что первое впечатление о вас собеседник формирует всего за 30 секунд. И, как говорила Коко Шанель, другого шанса произвести первое впечатление у вас не будет. Есть еще один момент, крайне важный для первого впечатления, – запах. Точнее, его отсутствие. Причем это касается и физиологических запахов, и парфюмов. Запах духов, если вы их используете, не должен быть ярко выраженным. Конечно, недопустимы любые неприятные запахи (изо рта, от курения, пота и т. д.).

Пройдемся еще раз по образу менеджера по работе с клиентами:

- настроение – боевое;
- взгляд уверенный, глаза доброжелательные, легкая искренняя улыбка;
- волосы аккуратно убраны, корни прокрашены;
- крупные серьги, цепочки отсутствуют;
- длина юбки – до колена или на 10 см выше колена. Одежда аккуратная, выглаженная, незастиранная;
- легкий дневной макияж;
- аккуратный, неброский маникюр;

- длина рукава – до запястья или короче;
- обязательно нижнее белье, но его не должно быть видно.

Под рубашку или блузку, а также под форму можно надеть майку или тонкую футболку;

- колготки нейтрального цвета без рисунка;
- туфли на невысоком «бесшумном» каблучке;
- татуировки и пирсинг спрятаны под одеждой;
- отсутствие ярких запахов;
- обязательно бейдж! Его лучше носить на груди слева.

Пациенты и коллеги должны знать, как к администратору обращаться.

Проведите самотестирование. Оцените свой деловой образ и подумайте, как его скорректировать при необходимости. Например, в эти выходные нужно купить новые туфли, а в следующую пятницу – обязательно покрасить корни волос.

9. Утренний деловой ритуал в клинике. Переступая порог клиники и надевая форму и бейдж, вспоминайте о роли, которую вы выполняете на рабочем месте. Это роль помощника доктора, целителя. На такой работе нет места лишним эмоциям. Когда вы надеваете форму, вы – сотрудник: сдержанный, последовательный, прагматичный, ответственный. В рабочей одежде вы представляете компанию, ее правила и деловые нормы. Вы умеете отделять зерна от плевел, разделять человека и вопрос, который решаете с ним. Вы умеете разговаривать на языке фактов и смотреть в глаза. Демонстрируйте уверенность и доброжелательность своими

внешним видом, речью, манерами. Эмоции вам будут только мешать, поэтому оставьте их дома – детям, супругу и тем, кому они действительно нужны.

Вот такой деловой ритуал: надел форму – стал сотрудником клиники, снял форму – сменил роль.

10. Организация рабочего места. Продолжая тему первого впечатления, стоит отметить еще один важный момент – ваше рабочее место. Это пространство, где вы находитесь постоянно и куда приходят наши клиенты. Организация рабочего места влияет на ваш настрой и на настрой пациента. Вы можете выглядеть на отлично, но пыль и разбросанные бумаги создадут у пациента негативное впечатление.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.