

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

Бизнес-психология

Ольга Берестова

**10 навыков эффективного
администратора клиники. Как
продавать медицинские услуги
и делать это с удовольствием**

«Питер»

2023

УДК 61:005
ББК 65.9(2)29-21

Берестова О.

10 навыков эффективного администратора клиники. Как
продавать медицинские услуги и делать это с удовольствием /
О. Берестова — «Питер», 2023 — (Бизнес-психология)

ISBN 978-5-4461-2093-2

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 А4 сохранён издательский дизайн.

УДК 61:005
ББК 65.9(2)29-21

ISBN 978-5-4461-2093-2

© Берестова О., 2023

© Питер, 2023

Содержание

Об авторе	7
Введение	8
Глава 1	10
Конец ознакомительного фрагмента.	15

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 курсы 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).

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 каблуке. 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 действиями. 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 их каждый день. Лениться 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 останетесь 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 окситоцина. 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 попадете в ноты. Это не только весело и приятно, но и полезно!

2. Любимый напиток. Для кого-то это свежевыжатый 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, орга-

низм 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 обеспечат 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 настроения 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, эмоци-

ями 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 вживаться 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, устанавливать 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 отношениях 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 послыл: «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» каблуке;
- 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.