

# ***World Education Group***

**25-26 сентября 2014г., Москва**

**Семинар Уолласа Стокса (США, Калифорния)**

**Эффективное управление и организация  
работы стоматологической клиники –  
ключевые составляющие успеха**

**Для владельцев и менеджеров  
стоматологических клиник, главных врачей, всех  
сотрудников стоматологических клиник, которые  
вовлечены в процесс принятия управленческих  
решений.**



## **Уоллас Стокс (Wallace Stokes), США -**

**международный консультант в области эффективного управления работой медицинских учреждений.**

- С 1985 года Уоллас Стокс предоставляет консультационные услуги медицинским клиникам с самым широким спектром специализаций.
- За это время г-н Стокс провел сотни семинаров и учебных курсов в США, Канаде и Европе.
- В настоящий момент основным направлением деятельности Уолласа Стокса является предоставление консультационных услуг стоматологическим клиникам, расположенным по всему штату Калифорния, США. В список клиентов компании г-на Стокса входит более ста частных стоматологических клиник Сан-Франциско, Кремниевой Долины и Лос-Анджелеса.
- В 2004 году г-н Стокс стал одним из основных партнеров в известной консультационной компании EхесТесh, оставаясь при этом владельцем компании Аxiом 10 (Аксиома 10).
- Цель деятельности компании Аxiом 10 – помочь владельцам стоматологических клиник создать идеальные условия для себя, своих сотрудников и пациентов и путём оптимальных затрат и усилий добиться поставленных целей.
- С 2005-го года г-н Стокс активно сотрудничает с российскими стоматологами, выступая с лекциями перед группами стоматологов, проходящими стажировки в США. Общение с г-ном Стоксом уже в течение более 10-ти лет является обязательной частью программы для стоматологических групп, посещающих Калифорнию.
- С 2007-го по 2013-й год г-н Стокс успешно провел ряд семинаров в России. Семинары г-на Стокса проходили в Новосибирске, Перми, Москве, Санкт-Петербурге, Ростове-на-Дону. В большинство из этих городов он был приглашен для проведения повторных семинаров, благодаря той популярности, которую он завоевал среди местных стоматологов.
- Формат проводимых г-ном Стоксом семинаров различен и включает в себя как работу с коллективами отдельных клиник, так и общие семинары для владельцев и руководителей стоматологических клиник.



## **ЦЕЛЬ СЕМИНАРА:**

**Помочь владельцам и менеджерам стоматологических клиник создать идеальные условия для себя, своих сотрудников и пациентов, добиться поставленных целей, в том числе финансовых, с минимальным стрессом и затратами.**

## **ФОРМАТ СЕМИНАРА:**

**Семинар включает оптимальное сочетание теории и практики, предоставляя слушателям возможность активного участия в специально разработанных упражнениях и ролевых играх, показывающих как преподносимую информацию можно применить в реальной жизни.**

**Вместо избитых советов («Проявляйте больше внимания к пациентам», «Поменяйте логотип», «Придерживайтесь заранее разработанного сценария при общении с пациентом») Уоллас Стокс предлагает пошаговое решение проблем, с которыми сталкивается большинство из владельцев стоматологических клиник, такими как преодоление сопротивления со стороны сотрудников при внедрении новых методов работы, организация процесса маркетинга, достижение предсказуемости результатов работы клиники, устранение боязни при принятии решений и увеличение прибыльности.**

## **ДЛЯ КОГО ПРЕДНАЗНАЧАЕТСЯ ЭТОТ СЕМИНАР:**

**Владельцев и менеджеров стоматологических клиник, главных врачей, всех сотрудников стоматологических клиник, которые вовлечены в процесс принятия управленческих решений.**

# **День 1 - Выработка качеств ЛИДЕРА, построение эффективной команды и налаживание продуктивного процесса коммуникаций.**

## **Лидерство -**

качества лидера; детальное обсуждение шагов, необходимых для совершенствования лидерских навыков и развития способности вести за собой коллектив.

## **Взаимопонимание -**

необходимые составляющие для достижения взаимопонимания с сотрудниками и пациентами; построение эффективной команды; развитие способности убеждать.

## **Грамотное использование психологических методов общения**

позволит своевременно избежать возможных ошибок, правильно строить отношения с сотрудниками и пациентами, а также научит нейтрализовать неудовлетворенность и разрешать конфликты.

## **Основные препятствия на пути**

к достижению максимальной производительности и способы их преодоления – описание шкалы человеческих эмоций и типичных реакций на их проявление.

## **Три основных вида эмоций –**

как с ними справляться на работе и повседневной жизни.

## **Цели и мотивация –**

как правильно поставить цель перед клиникой и ее отдельными сотрудниками.

## Как стать хозяином своей жизни

и повысить свой потенциал – как справляться с конфликтными людьми и контролировать любую ситуацию.

## 40 способов научиться контролировать свое время –

анализ оптимально эффективных методов работы с расписанием клиники и повышение производительности.

## Как выявить в клинике людей с неадекватным социально-психологическим поведением

и как с ними справляться – несмотря на то, что только 2.5% населения проявляет антиобщественное поведение, этого бывает достаточно, чтобы дезорганизовать работу любого коллектива.

## Специфика выявления проблемных людей

и возможность свести к минимуму воздействие их деструктивного поведения.

## Общение –

как эффективно построить процесс общения с пациентами и сотрудниками клиники.

## Что мешает пациенту

осознать необходимость рекомендуемых ему процедур и одобрить план лечения.

## Как убедить пациентов

в обоснованной важности тех или иных стоматологических вмешательств.

## Как найти ключ к тем пациентам, которые могут помочь клинике достичь успеха,

и как научиться избавляться от пациентов, которые способны скомпрометировать доктора и клинику в целом.



## **День 2 - Создание оптимальной схемы работы компании. Эффективные методы управления персоналом.**

**Система управления потоком пациентов** – 90 различных способов, которые позволят клинике наиболее эффективно организовать поток пациентов.

**Составление расписания** – почему бессистемное и необдуманное «впихивание» пациентов в расписание снижает производительность клиники, и как подойти к организации приема пациентов более рационально.

**Привлечение первичных пациентов** – как правильно организовать практику привлечения к сотрудничеству с клиникой внештатных профильных специалистов; методы внутреннего PR и маркетинга.

**Вопросы подбора персонала** – залог успеха любой авторитетной клиники - это сплоченная команда опытных профессионалов. Как правильно сформировать такую команду.

**Обучение сотрудников с помощью системы передачи знаний** от более опытных сотрудников менее опытным – как с максимальной эффективностью и в минимальные сроки привить сотрудникам необходимые практические навыки.

**Методы всесторонней подготовки персонала** – как научить своих сотрудников понимать и принимать ваши идеи и работать в сплоченной команде.

**Оценка эффективности работы персонала** – как правильно оценить индивидуальный вклад каждого сотрудника в успех клиники.

**Шаги к созданию в клинике идеальных условий** – что необходимо сделать для создания в клинике стоматологического «рая».

**Управление клиникой с помощью внимательного отслеживания статистических данных** – как правильно это делать, и почему это стратегически необходимо.

## Дополнительные темы семинара Уолласа Стокса:

- Как добиться любви своих пациентов
- 7 способов растерять пациентов и как их избежать
- 5 утверждений пациенты предпочли бы никогда не слышать
- Как убедиться, что Вы умеете внимательно слушать, что говорят другие
- 10 способов улучшить свои навыки выслушивать людей
- Как перевести качество обслуживания из качественного в незабываемое
- 10 способов реагировать на жалобы пациентов
- 10 простых способов привлечения новых пациентов
- Да, конечно! Вы можете записаться на прием к врачу сегодня!
- 10 секретов эффективности работы клиники
- 8 способов, с помощью которых, сотрудники клиники могут мотивировать друг друга
- Что такое "Конечные Ценные Продукты" и как их использовать в клинике
- Как за 5 минут в день избавиться от стресса и значительно улучшить качество работы или в чем сила утренних планерок