

АДМИНИСТРАТОР СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ



■ В. Дроздов, Бизнес-консультант ООО «Успех»

Наиболее важной фигурой в увеличении прибыльности стоматологической клиники является фигура администратора. Уже слышу возмущенные голоса врачей «Да без нас не будет клиники!». Вы правы. Без врачей клиники не будет вообще. И профессиональная работа администратора сделает клинику процветающей!

росто представьте две ситуации.

Первая. Администратор сунылым лицом встречает пациентов. Отвечает на входящие звонки и просто записывает желающих записаться. На вопросы позвонивших может отвечает, а может и нет.

Вторая. Администратор со вниманием встречает входящих, уточняет кто, к кому, во сколько? Предлагает в зависимости от ситуации чай, кофе, журналы. На входящие звонки отвечает с улыбкой. Выявляет потребности звонящих. Рассказывает о текущих акциях. Активно приглашает записаться на прием.

Как думаете, у кого будет больше желающих посетить клинику? А именно эти желающие и есть ваши пациенты. Они выбрали именно вашу клинику по причине профессиональной работы администратора.

Надеюсь, мне удалось показать, что администратор не только лицо вашей стоматологии, но и передовой отряд в борьбе за пациента между клиниками. Если нет какого-то принципиального отличия между конкурентами, пациент выберет место, где к нему отнеслись с большей теплотой и вниманием.

Очевидно, что таких администраторов мало. Их очень сложно найти. Они стоят дорого. Наиболее эффективно вырастить таких администраторов самостоятельно. Конечно, не всякий человек может стать таким «идеалом», как и не всякий человек может работать менеджером по продажам. К этому очень желательно иметь предрасположенность.

Какие качества должны быть у хорошего администратора? Экстраверт; свободная, грамотная речь; аккуратность; приятный голос; исполнительность; готовность УЧИТЬСЯ! Пожалуй, последнее указанное качество нужно поставить в начало. Только постоянное обучение администраторов приемам и методам продаж и общения поможет построить очереди из новых пациентов в вашу клинику.

Чему нужно научить администратора? Технике общения по телефону; приемам и методам продаж по телефону: Работе с возражениями; приемам сбора контактной информации; ведению клиентской базы; методам работы с агрессивно настроенным клиентом; владению системами допродаж, кросс-продаж; владению схемами повторных продаж. Чтобы успешно работать с таким количеством умений нужно постоянно учиться. Очень сложно замотивировать нормального человека на изучение всех перечисленных техник и приемов. При большом количестве пациентов, возможно, стоит разделить часть обязанностей и добавить еще одного человека, например, для работы с базой пациентов.

Итак, решено, отправляем администратора на курсы повышения квалификации! И здесь подстерегают другие опасности! Во-первых, чему нужно обучить администратора сначала, чтобы можно было сразу начать применять полученные знания на практике и не растерять их при обучении остальным умениям. Во-вторых, не всегда агрессивные техники телефонных продажтоваров подходят ктакой деликатной области, как здоровье.

Поэтому тренера для «передового бойца» нужно подбирать очень аккуратно и вдумчиво. Четко расписать, какие задачи предполагается решить при обучении. Возможно, даже на этом этапе стоить воспользоваться услугами консультанта.

Следующая проблема в работе администратора – контроль. Ошибки в его работе не очень заметны. Например, из 10 позвонивших смог записать на прием только двоих. А еще двое не услышали информацию об акции и не записались. Вот и потеряно 50% оборота! И при отсутствии системы контроля такие потери невозможно обнаружить! Следовательно, обязательно должна быть отработанная система контроля работы. Запись всех телефонных звонков. Запись основных данных позвонивших. Информация о потребностях позвонивших. Причина отказа от посещения.

При наличии отработанной системы контроля сразу видно, какая реклама работает, какая нет. Сколько стоит а) входящий звонок, б) пациент в кресле, в) повторный пациент. Поэтому снова повторяю – обязательно должна быть полноценная система контроля работы администратора.

Подводя итог вышесказанному, видим, что администратор является одним из ключевых элементов стоматологической клиники. Не всякий сможет успешно работать на этой должности, не всякий сможет овладеть всем арсеналом техник для борьбы за пациента. Для достижения успеха в привлечении новых клиентов необходимо постоянно обучать администраторов и контролировать их работу.

В следующей статье рассмотрим систему работы врача с точки зрения продаж.

