

Профіль програми «Як налагодити клієнтський сервіс та поліпшити репутацію закладу»

Навчальна програма «Як налагодити клієнтський сервіс та поліпшити репутацію закладу» розроблена для підвищення кваліфікації медичних працівників.

Програма викладається слухачам в **обсязі 15 академічних годин навчання**.

Програму «Як налагодити клієнтський сервіс та поліпшити репутацію закладу» (далі — Програма) розроблено з урахуванням актуальності теми та потреби у роз'ясненні певних понять, пов'язаних із новими вимогами до конкурентоспроможності на ринку медичних послуг.

Навчально-методичне забезпечення Програми — уроки, які містять інтерактивні елементи: активні посилання на чинні нормативні документи, шаблони та приклади оформлення документів, відеодоповнення до уроків, домашні завдання, додатки, алгоритми, поточні тести та підсумкове тестування тощо.

Навчально-тематичний план

Заняття, год	Зміст теми
Модуль 1. Упровадження клієнтського сервісу	
7	Курс 1. Формуємо систему управління клієнтським сервісом у закладі Урок 1. Як визначити всі потреби клієнта Урок 2. Як підвищення рівня сервісу вплине на послуги закладу Урок 3. Як довести, що ваш заклад клієнтоорієнтований Урок 4. Кого призначити відповідальним за якість медичних послуг Курс 2. Поліпшуємо роботу реєстратури Урок 1. Які стандарти поведінки реєстратора Урок 2. Які вимоги до зовнішнього вигляду працівників Урок 3. Як спілкуватися з пацієнтами та відвідувачами Тест за темою (10 запитань)
Модуль 2. Взаємодія з клієнтами	
7	Курс 1. Оцінюємо рівень сервісу у медзакладі Урок 1. Як розробити Стандарти сервісної поведінки Урок 2. Як оцінити рівень сервісу за допомогою NPS

	Курс 2. Налаштовуємо зворотний зв'язок Урок 1. Для чого потрібен зворотний зв'язок Урок 2. Як мотивувати клієнтів надавати зворотний зв'язок Урок 3. Який метод обрати: анкетування, телефонне опитування, «таємний покупець» Тест за темою (12 запитань)
1	Підсумковий тест