

Корпоративное обучение

Медицинские центры. Санаторно-курортные комплексы.

I. Почему это важно

Современная медицинская организация — это сочетание профессиональной медицины, эффективного управления, высокого уровня сервиса и грамотно выстроенных внутренних процессов.

Пациенты и гости оценивают не отдельное подразделение, а весь путь взаимодействия с организацией: от первого обращения до завершения лечения или оздоровительной программы.

Именно поэтому корпоративное обучение должно охватывать все ключевые направления деятельности организации, обеспечивая единые стандарты работы, эффективное взаимодействие подразделений и устойчивое развитие медицинского бизнеса.

Корпоративное обучение

Медицинские центры. Санаторно-курортные комплексы.

II. Ключевые направления обучения

1. Бронирование и продажи.

Организация работы службы бронирования и коммерческого подразделения, современные технологии продаж, развитие коммуникативных навыков, повышение конверсии обращений, стандарты сопровождения гостей и пациентов.

2. Служба приёма и размещения.

Современные стандарты работы службы приёма, организация процесса заселения, сервисные коммуникации, управление гостевым потоком, профилактика конфликтных ситуаций и повышение качества обслуживания.

3. Финансы и управленческий учёт.

Финансовое управление, бюджетирование, внутренний контроль, управленческий учёт, анализ ключевых показателей деятельности подразделений и развитие финансовых компетенций руководителей.

4. Хозяйственная служба (Housekeeping).

Организация работы службы, современные технологии уборки, управление номерным фондом, контроль качества, рациональное использование ресурсов и совершенствование внутренних процессов.

5. Медицинская служба.

Развитие профессиональных и коммуникативных компетенций медицинского персонала, стандарты медицинского сервиса, эффективное взаимодействие с пациентами, профилактика профессионального выгорания и повышение качества медицинской помощи.

6. Медицинский контакт-центр

Организация эффективной работы контакт-центра, стандарты обработки обращений, запись пациентов, телефонные продажи медицинских услуг, сервисная коммуникация, работа с возражениями и повышение конверсии обращений.

7. Медицинский маркетинг

Современные инструменты продвижения медицинских центров и санаториев, цифровой маркетинг, управление репутацией, развитие клиентской базы, программы лояльности и повышение эффективности маркетинговой деятельности.

8. Пациентология.

Построение удобного маршрута пациента внутри медицинской организации, оптимизация внутренних процессов, сокращение времени ожидания, координация взаимодействия подразделений и повышение качества.

9. Служба питания.

Организация работы производственных подразделений и залов питания, современные технологии приготовления блюд, организация питания по системе «шведский стол», обучение персонала и повышение качества обслуживания.

10. Благоустройство территории.

Современные подходы к организации, содержанию и развитию территории медицинской организации или санаторно-курортного комплекса, повышение эстетики пространства, внедрение эффективных технологий эксплуатации и создание комфортной среды для пациентов и гостей.

Корпоративное обучение
Медицинские центры. Санаторно-курортные комплексы.

III. Как проходит работа.

- Определение целей и задач корпоративного обучения.
- Анализ особенностей медицинской организации, существующих процессов и уровня подготовки персонала.
- Формирование программы с учётом профиля учреждения, организационной структуры и поставленных задач.
- Проведение обучения в формате семинаров, тренингов, практикумов, мастер-классов и обучения непосредственно на рабочих местах.
- Разбор практических ситуаций, моделирование рабочих кейсов и подготовка рекомендаций по дальнейшему развитию организации.

Корпоративное обучение
Медицинские центры. Санаторно-курортные комплексы.

IV. Результат

- Развитие профессиональных компетенций руководителей и персонала.
- Современные инструменты управления медицинской организацией.
- Повышение качества медицинских, гостиничных и сервисных услуг.
- Совершенствование внутренних бизнес-процессов.
- Рост удовлетворённости пациентов, гостей и их сопровождающих.
- Повышение операционной и коммерческой эффективности организации.
- Создание условий для устойчивого развития.