



„Gero aptarnavimo odontologijos įstaigoje dėsniai“ Vilnius, 2018 gruodžio 14 d.

Atlikto tyrimo duomenimis

80%
įmonių mano, kad jų
aptarnavimas yra aukštos
kokybės,

tačiau tik 8%
klientų mano, kad jie
sulaukia aukštos kokybės
aptarnavimo.

Kviečiame odontologijos paslaugas teikiančių įstaigų vadovus, gydytojus ir administratorius į vienos dienos kursus, kurių metu sužinosite, kaip kalbėtis ir elgtis su pacientais, kad jie sugrįžtų ir jus rekomenduotų kaip profesionalų, patikimą specialistą.

Seminaro turinys:

- **Aptarnavimo samprata.** Kas yra geras aptarnavimas? Kodėl pacientai prisiriša prie savo odontologo? Didžiausios pacientų aptarnavimo klaidos.
- **Kas yra geras odontologas?** Kokios asmeninės savybės privalomos darbe su pacientais? Ko iš mūsų tikisi pacientas? Pasitikėjimo formavimas. Išskirtinumo ir teigiamo įvaizdžio formavimas.
- **Bendravimo su pacientu svarbūs momentai.** Pirmo išspūdžio efektas. Skirtingi pacientai ir prisiderinimas prie jų. Partnerystės santykių formavimas.
- **Įtaka klientų aptarnavimo metu.** Įtakos didinimas - metodai ir technikos.
- **Sudėtingos situacijos su klientais.** Konfliktai, jų sprendimo strategijos. Kada ir kaip priimti atsakomybę, negadinant santykių su klientu ir nežeminant asmeninės savigarbos. Ar klientas visuomet teisus? Kaip atskirti piktnaudžiaujantį klientą ir kaip su juo elgtis.

Seminaro nauda:

Dalyviai sužinos kaip elgtis, kalbėtis su klientais, kad jie sugrįžtų ir rekomenduotų savo odontologą kaip profesionalų, patikimą specialistą; išmoks bendrauti su sudėtingais klientais; susipažins su įtakos darymo principais; išmoks kurti pasitikėjimu ir partneryste grįstus santykius su pacientais.

Seminaro vieta:

Green Vilnius Hotel

Pilaitės pr. 20, Vilnius, LT – 04326

Seminaro data:

2018 m. gruodžio 14 d.

Seminaro laikas:

9:00 – 16:20 (8 akad. val.)

Lektorius:

Juris Belte

Investicija dalyviui:

105 €

Dėl registracijos kreipkitės:

Tel. 8656 61069 arba el. p.e.vitkauskaite@evsgroup.lt

Į kainą įskaičiuota:

Dalomoji medžiaga, diplomai, lektoriaus konsultacijos ir praktiniai patarimai seminaro metu, 2 kavos pertraukėlės.



Apie lektorių:

Juris Belte turi 14 m. konsultavimo, mokymų vedimo patirtį. Klientų aptarnavimo klausimais Juris Belte konsultavo „Eurovaistinės“, „Natur produkt“, „GlaxoSmithKline Lietuva“, „Abovita“ kompanijų darbuotojus. Odontologams mokymus apie klientų aptarnavimą veda nuo 2014 m. Lektorius turi vadybinį ir psichologinį išsilavinimą, taip pat yra sertifikuotas NLP ir koučingo specialistas. Šiuo metu gilinasi bendravimo psichologijos žinias.

www.evsgroup.lt

info@evsgroup.lt