



Посмотри на
мир в деталях

***МОЛОГИЧЕСК
ий
центр***

Ввод в должность

Руководителя клиники – от простого к сложному.

- Основные пункты :
- Адаптация + обучение до 30.07.2021 г (почасовая оплата 250-300 рублей час)
- Испытательный срок с 02.08.2021 по 02.09.2021(заключение ТД, оклад 50.000 тыс.рублей + 1% от прибыли клиники)
- Ввод в должность с 03.09.2021 г(оклад 50.000 тыс. рублей + 1% от прибыли клиники)

- Ожидаемый результат:
- Штат из лояльных и преданных сотрудников, которые способствуют развитию клиники и заинтересованы в ее развитии, довольные и лояльные пациенты, клиника – которая приносит стабильную гарантированную прибыль.
- Основные функции:
 - - Эффективное управление штатом из сотрудников - Грамотная организация работы клиники. -Увеличение прибыльности клиники.
- Основные обязанности:
 - Придя на работу, управляющий проверяет состояние Медицинского центра: чистоту помещений, сотрудников на рабочих местах, запись на сегодняшний день. После чего распределяет обязанности на день между сотрудниками. Проводит планерку с утра: ставит план по доходу на день, администраторам ставит план по перезаписи клиентов и дополнительных продажах, специалистам план по перезаписи клиентов и продажи комплексного лечения. Проверяет финансовые отчеты вместе с финансовым директором. Проводит еженедельные и ежемесячные собрания с персоналом, следит за показателями каждого сотрудника, поощряет и мотивирует сотрудников. Ставит план по продажам и доходу на день, неделю и месяц и следит за выполнением. Ставит планы сотрудникам руководящего состава: менеджеру по сервису, главному врачу, финансовому директору, менеджеру по развитию. Получает и анализирует отчеты и статистики каждого сотрудника, выделяя необходимые действия для улучшения показателей. Следит за репутацией медицинского центра, отвечает на отзывы и общается с пациентами, тем самым, повышая лояльность клиентов. Проводит собрания с руководящим составом относительно повышения эффективности работы клиники. Сокращения расходов и увеличения доходов. Осуществляет контроль за деятельностью, дисциплиной специалистов, врачей, ассистентов, а также за качеством оказания услуги. Осуществляет финансовую отчетность. Ведет собственные статистики. Статистики управляющего
 - • Общий доход • Количество пациентов • Количество новых пациентов

- Одной из подцелей клиники, является создание сплоченной, обученной и надежной команды. Команды, где каждый берет полную ответственность за свой вклад в общее дело и заставляет дела идти правильно, и именно поэтому имеет возможность личностного и должностного роста, высокий уровень дохода, увеличивающийся в зависимости от увеличения дохода организации и ее процветания.
- Мы - эффективная команда со стоящими целями. Мы сможем добиться цели, если будем хорошо организованы. Успех каждого зависит от успеха команды. Мы хотим быть уверенными в своих товарищах по команде. Это доверие. И это уважение. Это - результат проявленной человеком компетентности, того, что он находится на должности, и его надежности, вместе взятых.

- Собрания персонала - это великолепный и очень важный инструмент мотивации сотрудников. Ведь на общем собрании можно и подводить итоги, и ставить планы, говорить о целях компании, поощрять и обучать сотрудников.
- Цель проведения собрания – посмотреть и разобрать какие у нас результаты и итоги работы, выявить, что мы делаем хорошо, а что необходимо срочно улучшить и как, тем самым выработать план (или озвучить) на следующую неделю или месяц. При этом весь персонал должен участвовать в собрании, понимать, что происходит в организации, куда мы движемся, с какой скоростью, что происходит в коллективе и в целом – с ключевыми показателями компании. Каждый сотрудник должен знать, что руководство предпринимает, для того, чтобы дела шли еще лучше, а также предлагает свои идеи по улучшению работы клиники и взаимодействия с коллегами. На собрании озвучиваются планы как общие, так и конкретно по специалистам.

- Периодичность собраний каждую неделю, чтобы отслеживать выполнение и промежуточные итоги, и выставлять «точки контроля». Если вы будете проводить собрания всего лишь раз в месяц, к сожалению, этого не достаточно, так как в таком случае, вы просто констатируете факты и ваши итоги, и ничего уже не сможете сделать. Если вы проводите промежуточные собрания раз в неделю, вы можете влиять на ваши показатели и улучшать их. Например, выполнение плана. Всегда можно что-то придумать, чтобы улучшить показатели эффективности рекламы, или компетенций персонала продавать и удерживать клиентов, обучить их, помочь спланировать или добиться чего-то.
- Да и вообще, если целью собрания мы ставим улучшение нашей деятельности, то при проведении ежемесячных собраний возможность что-то изменить или улучшить у нас есть 12 раз в году, а при проведении еженедельных – 52! Разница очевидна.

- Старший администратор
- Цель должности:
- Осуществлять координацию между Руководством и сотрудниками. Помогать Управляющему в управлении предприятием. Создавать жизнеспособную процветающую организацию, где счастливые клиенты от полученных услуг перезаписываются и приводят своих друзей, а персонал полностью укомплектован, обучен Стандартам работы, принятым в клинике и получает хорошую зарплату.
- Идеальный профиль сотрудника:
- Инициативный. Целеустремленный. Трудоспособный. Стрессоустойчивый. Компетентный, постоянно обучающийся на семинарах, тренингах и книгах. Желаящий развиваться вместе с компанией. Изучающий самые лучшие технологии и внедряющий в компании все успешные методики и инструменты. Отличные коммуникативные навыки.
- Умеет разрешать конфликты. Подключается в сложных ситуациях с клиентами и сотрудниками. Имеет отличные личностные качества - позитивный, терпимый, лояльный, проявляющий заботу и любовь к клиентам и сотрудникам.
- Имеющий опыт работы администратором. Готовый обучать администраторов и сотрудников, наставлять их, помогать в работе с клиентами.

- • Помогать Управляющему осуществлять налаженную административную деятельность.
- • Управлять администраторами, расписанием специалистов, зоной рецепши, закупками расходных материалов. Помогать Главврачу управлять расписанием и слаженной работой специалистов.

- Ожидаемый результат:
- • Выполненный план по доходу. Доход компании превышающий расходы плюс созданные резервы компании (деньги, расходные материалы и тп.)
- • Довольные обслуживанием клиенты, всегда возвращающиеся и приводящие своих друзей и знакомых.
- • Довольные сотрудники, желающие продолжать сотрудничать и отлично обслуживающие клиентов.

- Статистики:
- 1. Доход компании
- 2. Выработка общая и по каждому специалисту
- 3. Продажи депозитов и программ
- 4. Продажи косметики. % выполнения плана.
- 5. Общее количество довольных обслуживанием клиентов
- 6. количество первичных клиентов
- 7. количество комплексных клиентов
- 8. количество клиентов, которые перезаписались на услуги
- 9. количество откликов на рекламу от клиентов.
- 10. количество положительных отзывов и благодарностей от клиентов.
- 11. количество сотрудников с растущими показателями.

ЧЕК ЛИСТ АДМИНИСТРАТОРА

Обстановка

Встреча клиента

Клиентоориентированность и сервис

Качество услуги

Расчет и прощание

Этапы продаж

- Установление Контакта – установить связь и взаимопонимание с пациентом;
- Интервью – распознать нужды и желания пациента;
- Презентация – описать и разъяснить, продемонстрировав значение и преимущества;
- Обоснование – показать, что именно предлагаемое лечение/услуга лучше всего улучшит здоровье и внешний вид;
- Переговоры – устранить моменты, мешающие пациенту прийти к решению и принять ваши рекомендации;
- Закрытие – помощь пациенту в принятии окончательного решения и получение от него согласия.



**Благодарю за
внимание**