

**Программа тренинга:  
«Профессиональные навыки для сотрудников КЦ. Работа со  
сложными клиентами»**

**1. Понимание природы и правил развития конфликта**

**Цель тематического блока 1** - заинтересовать подходом к работе со сложными ситуациями, конфликтами и жалобами как к возможности изучить ситуацию, выстроить эффективную коммуникацию и повысить качество обслуживания пациентов.

- 1.1. Определение конфликта
- 1.2. Негативные и позитивные стороны конфликта с клиентом, с коллегами
- 1.3. Эмоциональное восприятие негативных ситуаций и последствия конфликтов

В процессе работы в этом тематическом блоке используются видео и аудио-записи, выстраивается обсуждение типичных конфликтных ситуаций, их причин и последствия того или иного проявления поведения оператора.

**2. Модели разрешения конфликтных ситуаций**

**Цель тематического блока 2** – дать понимание моделей поведения в конфликте и умение применять разные модели в зависимости от ситуации. Рассматривается подход Томаса-Килмена (соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество и избегание – как стили поведения в конфликтах). Проводится тестирование сотрудников в процессе обучения, разбор индивидуальных особенностей сотрудников, проявляющихся в рабочих ситуациях.

- 2.1. Стиль соперничество – примеры его эффективного использования в рабочих ситуациях
- 2.2. Стиль сотрудничество – примеры его эффективного использования в рабочих ситуациях
- 2.3. Стиль избегания – примеры его эффективного использования в рабочих ситуациях
- 2.4. Стиль компромисс – примеры его эффективного использования в рабочих ситуациях
- 2.5. Стиль уступка – примеры его эффективного использования в рабочих ситуациях

**3. Алгоритм работы в конфликте – техники коммуникации**

- 3.1. Деловой этикет в конфликтных ситуациях
- 3.2. Управление диалогом, «живой диалог» с клиентом
- 3.3. DISC – типология клиентов и умение правильно выбрать метод аргументации для каждого типа собеседника
- 3.4. Эмоциональная подстройка по ролям – РВД (Э.Берн)
- 3.5. «Теплота контакта» как техника управления конфликтом

**4. Алгоритм работы с жалобами**

Цель тематического блока 4 – формирование навыка использования всех изученных ранее техник, а также алгоритмов работы с жалобами пациентов (классический алгоритм и «Жалоба как подарок»).

- 4.1. «Жалоба как подарок» - отработка техники. Видео-запись ролевых игр и их анализ, обсуждение в группе

#### 4.2. Конструктивное решение конфликта (классический алгоритм работы в конфликтной ситуации)

### **Корпоративный онлайн-формат**

#### **Продолжительность и расписание**

- Даты проведения: определяются с Заказчиком
- Продолжительность курса: **2 вебинара по 4 часа (теоретическая часть)**

#### **Что понадобится:**

- Ноутбук или стационарный компьютер. Участвовать в курсе с планшета или мобильного телефона возможно, но менее удобно и менее результативно
- Доступ в сеть Интернет, колонки или наушники
- Блокнот и ручка для ведения заметок
- Для участия в обсуждениях желательно иметь web-камеру или гарнитуру

#### **Курс проводится с использованием следующих инструментов:**

- Zoom – основная платформа. Мы рекомендуем подключаться через установленное приложение, а не через браузер.
- Miro / Lucid – сервисы для совместных обсуждений и мозговых штурмов. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс
- Kahoot / Quizizz – платформы для проведения тестирования, игровых викторин для закрепление пройденного материала. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс
- MS Word / MS Excel – инструменты для выполнения домашних заданий
- Презентации и учебные материалы – предоставляются в электронном виде

### **Корпоративный очный формат**

#### **(выезд тренера на площадку к Заказчику)**

#### **Параметры очного формата**

- Продолжительность тренинга: **2 дня.**
- Начало занятий: **10:00**
- Окончание занятий: **18:00**