

Доверие. Завоевать и удержать.

9.30-10.00 Регистрация участников

10.00 – 11.30

Контакт

Малый разговор. Важность «светской беседы» и общий язык в переговорах. 4 вариации расположения. 2 опасные зоны. Методы запоминания имен. Метод «Рысалды». Интонация. Методы запоминания Аткинсона, повторов, деления, ассоциаций. Поглаживания или комплименты: метод ИКС от Ивана Васильевича. Три способа для создания нужной атмосферы (интонация, громкость, окружение и др.).

11.30 – 11.50 Перерыв

11.50 – 13.00

Сбор анамнеза

Метод «усиления смыслов». Жесты по методу Гурченко. «Глухонемые» жесты. 3 ключевых уровня развития жестикуляции. 6 подходов к визуализации. Принцип 9-ти точек. ЦБ – алгоритм. Метод «Боржомии». Переключение внимания. 3 инструмента для повышения уверенности слов: «А это поможет?», «Страх-опасность».

13.00 – 14.00 Обед

14.00 – 15.30

Назначение и возражения

Структурное преподнесение информации. Сравнение назначения с дешевыми аналогами. Как пресечь «наезды» пациентов? 16 новых приемов обработки возражений. «УТП», «тем не менее», «ради интереса», СОК/СОЧ, «пересчет», «ЕЕ», «в целом», «на вашем месте», «а разве», «а что вы теряете», «подмена смыслов», и пр.

15.30 – 16.00

Завершение

Последняя точка. Как зафиксировать договоренности с пациентом, чтобы обеспечить их соблюдение? Что такое скрытое "Нет". Фиксация промежуточных результатов: «Мы уже договорились о...», «Нам еще предстоит обсудить...», Побуждение пациента к следованию назначений.