BLACKBIRD FOR TRAINING

مهارات البيع في مراكز الاتصال في القطاع الصحي



مهارات البيع في مراكز الاتصال في القطاع الصحي

مقدمة

أصبحت مراكز الاتصال عنصرًا محوريًا في تقديم خدمات الرعاية الصحية، إذ تمثل الواجهة الأولى التي يتواصل من خلالها المريض أو المستفيد مع المؤسسة الصحية. وفي ظل التطور المستمر في الخدمات الطبية وتنوع احتياجات المرضى، بات تحسين مهارات البيع داخل مراكز الاتصال ضرورة أساسية لضمان جودة الخدمة وتعزيز الثقة بين المستفيد والمؤسسة.

تستهدف هذه الدورة العاملين في جميع أقسام القطاع الصحي ممن يتعاملون مع المرضى أو العملاء عبر الهاتف، سواء ضمن فرق خدمة المستفيدين، أو فرق دعم المرضى، أو إدارات التسويق والمبيعات، أو المكاتب الإدارية. كما يستفيد منها المشرفون والمديرون الراغبون في رفع مستوى الأداء وتحسين جودة التواصل داخل مؤسساتهم الصحية.

تركز الدورة على تطوير مهارات التواصل المهنية، وفهم احتياجات المراجع، وتطبيق أساليب الإقناع المناسبة للبيئة الصحية، إضافة إلى تعزيز القدرة على توجيه المكالمة بطريقة تساعد المستفيد على اتخاذ القرار المناسب دون أي ضغط أو مبالغة. وتساهم هذه المهارات في تحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى رضا المرضى في مختلف المؤسسات الصحية.

أهداف الدورة

تهدف دورة مهارات البيع في مراكز الاتصال إلى تطوير قدرات المشاركين من خلال:

- فهم المفاهيم الأساسية لعمليات البيع داخل مراكز الاتصال الصحية.
- تحليل احتياجات المريض أو المستفيد قبل وأثناء المكالمة.
- تطبيق أساليب تواصل مهنية تراعي خصوصية البيئة الصحية.
- تعزيز القدرة على تقديم الخدمات الطبية بطريقة واضحة ومقنعة.
- اكتشاف التحديات اليومية في مراكز الاتصال ووضع حلول عملية لها.
- إدارة اعتراضات المستفيدين وضمان التعامل معها بالشكل الأمثل.
- تطوير مهارات الإنصات والتحليل للوصول إلى احتياجات المستفيد الحقيقية.
- التعامل مع المكالمات الحساسة أو الصعبة بثقة ومهنية.
- تحسين أداء المكالمة باستخدام البيانات المتاحة.
- رفع جودة تجربة المستفيد منذ اللحظة الأولى للتواصل.
- تطوير مهارات [illegible] المكالمة لضمان اكتمال الخدمة.
- [illegible] مهارات بيع مهنية مستمرة.



محاور الدورة

اليوم الأول: أساسيات الاتصال في القطاع الصحي

- التعرف على طبيعة مراكز الاتصال في المؤسسات الصحية.
- فهم احتياجات المرضى والمستفيدين قبل بدء المكالمة.
- القيم المهنية الأساسية في تقديم المعلومات الصحية.
- خطوات تنظيم المكالمة بطريقة متسلسلة وواضحة.
- المهارات اللفظية اللازمة لحساسية الطابع الصحي.
- التمييز بين أنواع المكالمات الصحية والتعامل مع كل نوع منها.

اليوم الثاني: مهارات العرض والإقناع داخل المكالمة

- مفهوم البيع داخل مراكز الاتصال الصحية ودوره في تحسين الخدمة.
- كيفية تقديم الخدمات الطبية دون مبالغة أو ضغط.
- أدوات اكتشاف الاحتياجات بطريقة عملية.
- أساليب التشجيع اللفظي التي تساعد المستفيد على اتخاذ القرار.
- إبراز قيمة الخدمة الطبية بوضوح وحياد.
- التعامل مع المترددين بأسلوب مهني ومتزن.

اليوم الثالث: إدارة الاعتراضات والمواقف الحساسة

- أنواع الاعتراضات الأكثر شيوعًا في المكالمات الصحية.
- خطوات تحليل الاعتراض للوصول إلى أسبابه الحقيقية.
- أساليب الرد المهنية التي تحترم خصوصية المريض.
- تحويل الاعتراض إلى فرصة لتعزيز الثقة.
- التعامل مع المكالمات الصعبة أو الانفعالية.
- تقديم تمارين تطبيقية مبنية على سيناريوهات واقعية.



اليوم الرابع: تحسين الأداء عبر استخدام البيانات

- فهم مؤشرات الأداء في مراكز الاتصال الطبية.
- تحليل المكالمات لتحديد نقاط القوة وفرص التحسين.
- استثمار البيانات في معرفة أنماط احتياجات المستفيدين.
- أهمية سرعة الاستجابة في تعزيز رضا المريض.
- أدوات المتابعة التي تدعم تحسين جودة الخدمة.
- دراسة حالات تطبيقية من مؤسسات صحية مختلفة.

اليوم الخامس: تطبيقات عملية وخطط تطوير مستدامة

- تنفيذ تدريبات محاكاة تعكس مواقف واقعية.
- تقييم أساليب المشاركين ووضع خطط تطوير شخصية.
- مراجعة الأخطاء الشائعة داخل مراكز الاتصال الصحية.
- بناء آليات للتحسين المستمر في الأداء اليومي.
- تطوير خطوات المتابعة بعد المكالمة لضمان إتمام الخدمة.
- تلخيص أهم الأدوات العملية التي تم اكتسابها.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الإيجابيات والسلبيات!

- تحسين مهارات التواصل مع المرضى والمستفيدين.
- تعزيز القدرة على الإقناع خلال المكالمات الصحية.
- رفع نسب الاستفادة من الخدمات الطبية.
- تطوير أساليب العمل داخل مراكز الاتصال.
- تعزيز الثقة وجودة التجربة المقدمة للمريض.
- تحسين التعامل مع الاعتراضات اليومية.
- اكتساب قدرة أكبر على إدارة المكالمات الحساسة.
- رفع الأداء المهني وفق متطلبات المؤسسات الصحية.

منهجية التدريب

تعتمد الدورة على منهج تدريبي تطبيقي يشمل:



- شروحات عملية مستندة إلى مواقف من البيئة الصحية.
- مناقشات جماعية لدعم تبادل الخبرات.
- تحليل مكالمات حقيقية من مراكز اتصال طبية.
- تدريبات محاكاة فردية وجماعية.
- سيناريوهات واقعية تساعد في تطبيق المفاهيم مباشرة.
- تقييمات دورية لقياس فهم المشاركين.

الخاتمة

توفر هذه الدورة إطارًا شاملاً لتطوير مهارات العاملين في مراكز الاتصال الصحية، وتركز على تعزيز جودة التواصل وتحسين تجربة المريض عبر بناء مهارات عملية يمكن تطبيقها مباشرة في بيئة العمل. ويساهم البرنامج في تمكين الموظفين من تقديم خدمة عالية الكفاءة، وتحسين عمليات البيع بشكل يتوافق مع احتياجات المستفيدين، ورفع مستوى الأداء داخل المؤسسات الصحية بطرق عملية ومستدامة.

