



СЛОЖНЫЕ ПАЦИЕНТЫ В РАБОТЕ ВРАЧА

17 приемов обработки возражений

ПРИЕМЫ ОБРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ

Отговорки, скрытые возражения. График внимания собеседника. Принцип “Легенды №17”. 18 приемов. Слова зацепки. «Ну, вы сами понимаете, согласны со мной и т.д.». Переходные фразы «Я понимаю, почему вы так думаете, многие не сразу решаются и др.». Подкрепление. Полезные слова паразиты: Да, кстати, Так, кстати и др. Отказ. Взгляд. Управление взглядом в переговорах с 2-мя и более пациентами (родственниками). Вопросы. Вопросы, подводящие к нужному результату врача. Перебивание пациентов: как корректно останавливать пациента. Атмосфера: 3 способа для создания нужной атмосферы приема (интонация, громкость, жесты и др.). Слова, создающие нужную атмосферу: «Единственная причина», ДАНО или ДАИ, Последний шанс.

ТЕХНИКИ

Техники обработки возражений по оригинальному препарату: ДДбсПП (Да, действительно, бывают ситуации, при этом...), ППП (Повтори, поддержи, продолжай), «Раньше-потом», техника амортизации возражения, «Возражение в довод», Техника 1+1 (Давайте вместе...), техника «Вполне понятно за и против», Провокации «Перевертыш» - «Возражение в довод», «Перспектива», «Уход в абсурд», СТОП-обработка.

ПСИХОТИПЫ ПАЦИЕНТОВ

6 психотипов пациентов: Гармоничный, Эргопатичный (Уход от болезни в деятельность), Анозогнозический (Отрицание очевидности болезни), Тревожный, Ипохондрический (преувеличение), Неврастенический. Влияние психотипа на выбор техники обработки возражения.