



КАРТА КУРСА ФОКУС-ВИЗИТ

Как провести фокус-визит:

эффективный по времени и достижению цели

ФОКУС-ВИЗИТ: КЛЮЧЕВЫЕ НАВЫКИ



ПОСТАНОВКА ЦЕЛЕЙ

- СОСТАВЛЯТЬ МИШЕНЬ ЦЕЛЕЙ
- СТАВИТЬ КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАВАТЬ КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ВОПРОСЫ



СТРУКТУРА ВИЗИТА

- ПРЕДСТАВЛЯТЬ ЦЕЛЬ ВИЗИТА: ВЫГОДУ ДЛЯ ВРАЧА
- ПРОВОДИТЬ ФОКУС-ВОРОНКУ ПРОДАЖИ



ДОВЕРИЕ И ПОНИМАНИЕ

- ДЕЛАТЬ КОМПЛИМЕНТЫ
- ВЫЯВЛЯТЬ ТИП ВРАЧА И ПОДБИРАТЬ АРГУМЕНТЫ



ИЗМЕНЕНИЕ МНЕНИЯ

- РАБОТАТЬ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ ИЛИ И ПЕРЕНОСИТЬ НА СЛЕДУЮЩИЙ ВИЗИТ



РЕЗЮМЕ И ДОГОВОРЕННОСТИ

- РЕЗЮМИРОВАТЬ
- ДОГОВАРИВАТЬСЯ

ОТЛИЧИЕ ФОКУС-ВИЗИТА

ФОКУС-ВИЗИТ

- ⊙ КОГДА У ВРАЧА ОЧЕНЬ МАЛО ВРЕМЕНИ
- ⊙ ПРИ ЭТОМ: ФОКУС-ВИЗИТ МОЖЕТ СТАТЬ ОБЫЧНЫМ ВИЗИТОМ, ЕСЛИ ВРАЧУ ИНТЕРЕСНО!
- ⊙ ВОЗМОЖНОСТЬ НАЧАТЬ ФОРМИРОВАТЬ МНЕНИЕ
- ⊙ 1 ТЕМА
- ⊙ ДОГОВОРИТЬСЯ



ОБЫЧНЫЙ ВИЗИТ

- ⊙ КОГДА У ВРАЧА ДОСТАТОЧНО ВРЕМЕНИ
- ⊙ ПРИ ЭТОМ: ОБЫЧНЫЙ ВИЗИТ МОЖЕТ СТАТЬ ФОКУС-ВИЗИТОМ, ЕСЛИ СИТУАЦИЯ ИЗМЕНИТСЯ!
- ⊙ ВОЗМОЖНОСТЬ СФОРМИРОВАТЬ МНЕНИЕ
- ⊙ 2-3 ТЕМЫ
- ⊙ ДОГОВОРИТЬСЯ



МОДЕЛЬ ФОКУС-ВИЗИТА



ЦЕЛЬ ВИЗИТА

СКАЖИ — О ЧЕМ ПОЙДЕТ РЕЧЬ

- ТЕМА ВИЗИТА И ВЫГОДА ДЛЯ ВРАЧА



ФОКУС-ВОРОНКА

СКАЖИ ОБ ЭТОМ

- ФОКУС-ВОРОНКА
- КОМПЛИМЕНТЫ
- АРГУМЕНТЫ В СООТВЕТСТВИИ С ТИПОМ ВРАЧА
- РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ



РЕЗЮМЕ

СКАЖИ — О ЧЕМ СКАЗАЛ

- РЕЗЮМЕ: «ПАЦИЕНТ-ЛЕЧЕНИЕ-ПРЕПАРАТ»
- ДОГОВОРЕННОСТЬ О НАЗНАЧЕНИЯХ
- РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

Правило «3С» от британского старшины: СКАЖИ-СКАЖИ-СКАЖИ

ЦЕЛЬ ВИЗИТА: ВЫГОДА ДЛЯ ВРАЧА



ЗАЧЕМ

- ПРИВЛЕЧЬ И СФОКУСИРОВАТЬ ВНИМАНИЕ ВРАЧА



КАК ДЕЛАТЬ

- СФОРМУЛИРОВАТЬ ВЫГОДУ ВРАЧА ОТ ПРИМЕНЕНИЯ ПРЕПАРАТА
- ВАРЬИРОВАТЬ ФОРМУЛИРОВКУ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТИПА ВРАЧА



ПРИМЕРЫ

- СЕГОДНЯ Я ХОЧУ ОБСУДИТЬ, КАКИМ ОБРАЗОМ УМЕНЬШИТЬ ЖАЛОБЫ ПАЦИЕНТОВ НА ...
- УМЕНЬШИТЬ ПРОЯВЛЕНИЯ ...
- УМЕНЬШИТЬ ЧИСЛО ПАЦИЕНТОВ С ...
- УЛУЧШИТЬ САМОЧУВСТВИЕ ...
- УЛУЧШИТЬ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ...
- ПОМОЧЬ ПАЦИЕНТАМ С ...

ФОКУС-ВОРОНКА ПРОДАЖИ



ФОКУС-ВОРОНКА: ФОРМУЛИРОВКИ

ВЫГОДА ДЛЯ ВРАЧА СЕГОДНЯ Я ХОЧУ ОБСУДИТЬ, КАКИМ ОБРАЗОМ УЛУЧШИТЬ САМОЧУВСТВИЕ ПАЦИЕНТОВ С ... / УМЕНЬШИТЬ ЖАЛОБЫ ПАЦИЕНТОВ НА ...

ПАЦИЕНТЫ И ПОКАЗАНИЯ К НАЗНАЧЕНИЮ

НАВЕРНЯКА У ВАС ЕСТЬ ПАЦИЕНТЫ С ... ИХ БОЛЬШЕ, ЧЕМ ... ЧЕЛОВЕК?



ТЕРАПИЯ И ЕЕ ВАЖНОСТЬ

ЭТО ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ПРОБЛЕМА, ПОСКОЛЬКУ ВЛИЯНИЕ ... ЛЕЧЕНИЕ ... У ТАКИХ ПАЦИЕНТОВ ПОЗВОЛИТ ИМ ..., А ВАМ — ...



НАШ ПРЕПАРАТ

ИМЕННО ТАКИМИ СВОЙСТВАМИ И ОБЛАДАЕТ ПРЕПАРАТ N ... ОН ВОЗДЕЙСТВУЕТ НА ... ПРЕПАРАТ N, СОДЕРЖАЩИЙ ..., ПОЗВОЛЯЕТ КАК ВАМ, ТАК И ЭТИМ ЖЕНЩИНАМ ...



ДОГОВОРЕННОСТИ

ДАВАЙТЕ ПОМОЖЕМ ЭТИМ ... ПАЦИЕНТАМ И ВЫ НАЗНАЧИТЕ ИМ ...

КОЛЕСО НАЗНАЧЕНИЙ



МИШЕНЬ ЦЕЛЕЙ

МОЖНО УВЕЛИЧИТЬ НАЗНАЧЕНИЯ ЗА СЧЕТ:

- НОВЫХ ДЛЯ ВРАЧА НИШ
 - НОВЫХ ПАЦИЕНТОВ
 - ПЕРЕВОДА С ПРЕПАРАТОВ КОНКУРЕНТОВ
- 50 ПОТЕНЦИАЛ ВРАЧА
- 15 ДОЛГОСРОЧНАЯ ЦЕЛЬ ПО УВЕЛИЧЕНИЮ КОЛИЧЕСТВА НАЗНАЧЕНИЙ
- 7 БЛИЖАЙШАЯ ЦЕЛЬ ПО УВЕЛИЧЕНИЮ КОЛИЧЕСТВА НАЗНАЧЕНИЙ
- 5 НАЗНАЧЕНИЯ СЕЙЧАС

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ВОПРОСЫ



АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ВОПРОСЫ

• У ВАС ТАКИХ ПАЦИЕНТОВ 5 ИЛИ 10?



ЗАКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

• ТАКИХ ПАЦИЕНТОВ БОЛЬШЕ 5?
• ВЫ БЫ НАЗНАЧИЛИ 3 ПАЦИЕНТАМ ...?
• ТАКИХ ПАЦИЕНТОВ БЫВАЕТ 2 В ДЕНЬ?



ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБЫЧНОГО ВИЗИТА

• СКОЛЬКО У ВАС ПАЦИЕНТОВ С ...
• С КАКОЙ ЧАСТОТОЙ ВЫ ВСТРЕЧАЕТЕСЬ С ТАКИМИ СИТУАЦИЯМИ?
• ЗА ПОСЛЕДНИЙ МЕСЯЦ, КАКИЕ ПРИМЕРЫ ТАКИХ ПАЦИЕНТОВ ВЫ МОЖЕТЕ ВСПОМНИТЬ?
• КАК ЧАСТО ТАКОЕ ВСТРЕЧАЕТСЯ В ВАШЕЙ ПРАКТИКЕ?
• СКОЛЬКИМ ВЫ БЫ НАЗНАЧИЛИ ...?

КОМПЛИМЕНТЫ



ВНЕШНОСТЬ

• ВНЕШНОСТЬ, ВКУС (СОЧЕТАНИЕ, ЭСТЕТИКА), ВЫБОР (ПРАКТИЧНОСТЬ)



ЛИЧНОСТЬ

• ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА
• ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА



КОСВЕННЫЙ

• ТО, ЧТО РЯДОМ С ЧЕЛОВЕКОМ (КАБИНЕТ, ЛЮДИ, АВТО...)



ЛИЧНОЕ ОТНОШЕНИЕ

«МНЕ ВАЖНО ВАШЕ МНЕНИЕ»



КОНТРАСТ

• «ТОЛЬКО ВЫ ...», «НИКТО, КРОМЕ ВАС...»

ОБЩАЙТЕСЬ, ЧИТЫВАЯ И П ВРАЧА



ТИПЫ ВРАЧЕЙ

ТИПЫ ВРАЧЕЙ (ИХ ИНТЕРЕСЫ)	ЦЕЛЬ	ИНСТРУМЕНТЫ
ЭФФЕКТИВНОСТЬ ЛЕЧЕНИЯ (ДЕЛО)	ВЫБРАТЬ ЛУЧШИЙ СПОСОБ ЛЕЧЕНИЯ	РЕЗУЛЬТАТЫ КЛИНИЧЕСКИХ ИСПЫТАНИЙ, ПРОТИВОПОКАЗАНИЯ И ПОБОЧНЫЕ ЭФФЕКТЫ.
ИНТЕРЕС ПАЦИЕНТА (ТЫ)	ВОСПРИНИМАЕМАЯ ПАЦИЕНТОМ ЦЕННОСТЬ ЛЕЧЕНИЯ	ВЫГОДЫ И ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ ПАЦИЕНТА, ПРОТИВОПОКАЗАНИЯ И ПОБОЧНЫЕ ЭФФЕКТЫ.
ИНТЕРЕС ВРАЧА (Я)	КОМФОРТ, БЕЗОПАСНОСТЬ, ПРОДВИЖЕНИЕ, ПРИЗНАНИЕ.	СООТВЕТСТВИЕ СТАНДАРТАМ, ОТСУТСТВИЕ ЖАЛОБ, ПРОДВИЖЕНИЕ КАК ОЛ.

ГОЛОС И РЕЧЬ



ГРОМКОСТЬ

• ГРОМКИЙ ГОЛОС, ГЛУБИНА ОТ НИЗА ДИАФРАГМЫ
• ВЛОЖИТЕ СПОКОЙНУЮ СИЛУ И ЭНЕРГИЮ
• ОХВАТИТЕ ГОЛОСОМ ВСЮ АУДИТОРИЮ



СКОРОСТЬ РЕЧИ

• НЕ СЛИШКОМ БЫСТРО ИЛИ МЕДЛЕННО
• ТЕМП РЕЧИ ЗАВИСИТ ОТ АУДИТОРИИ



ПАУЗЫ

• РАЗРЕШИТЕ СЕБЕ ДЕЛАТЬ ПАУЗЫ.
• ПАУЗЫ = ЗНАКИ ПРЕПИНАНИЯ.
• ВЫДЕЛЯЙТЕ ПАУЗАМИ ВАЖНОЕ



ИНТОНАЦИИ

• ИНТОНИРУЙТЕ (РАЗНАЯ ГРОМКОСТЬ ГОЛОСА)
• НАЧИНАЙТЕ НЕ ГРОМКО, УСИЛИВАЙТЕСЬ К СЕРЕДИНЕ,
• И СНОВА ДЕЛАЙТЕ ГОЛОС ТИШЕ В КОНЦЕ ФРАЗЫ



ДИКЦИЯ

• ГОВОРИТЕ ЧЕТКО, ВЫГОВАРИВАЯ КАЖДЫЙ СЛОГ
• НЕ «ГЛОТАЙТЕ» СЛОГИ И СЛОВА
• ОТКРЫВАЙТЕ РОТ ДОСТАТОЧНО ШИРОКО

5П — РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ



ПРИНЯТЬ

• ПРИНЯТЬ ВОПРОС, ОТМЕТИТЬ ЕГО ВАЖНОСТЬ:
«СПАСИБО ЗА ВОПРОС...»



ПРОЯСНИТЬ

• ПРОЯСНИТЬ ВОПРОС:
• КТО? КАК? ГДЕ? КОГДА? ЧТО?
• ЕСЛИ Я ВАС ПРАВИЛЬНО ПОНЯЛ ...



ПРИВЕСТИ АРГУМЕНТЫ

• ОТВЕТИТЬ НА ВОПРОС, ПРИВЕСТИ АРГУМЕНТЫ



ПРОВЕРИТЬ

• ПРОВЕРИТЬ, ПОДТВЕРДИТЬ, ЧТО ОТВЕТ ПРИНЯТ:
Я ОТВЕТИЛ НА ВАШ ВОПРОС?
ПРОЯСНИЛ ЛИ МОЙ ОТВЕТ ...?



ПЕРЕХОД К ДЕЙСТВИЯМ

• ДОГОВОРИТЬСЯ О ДАЛЬНЕЙШИХ ШАГАХ

РЕЗЮМИРОВАНИЕ



ПАЦИЕНТ (ПОКАЗАНИЯ К ЛЕЧЕНИЮ)

• МЫ ПОВОРОРИЛИ О ТОМ,
• ЧТО ПАЦИЕНТАМ С ...



ЛЕЧЕНИЕ

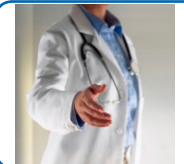
• ... БУДЕТ ПОЛЕЗНО ... ЛЕЧЕНИЕ ...



ПРЕПАРАТ

• ПРЕПАРАТОМ N.
• ДАВАЙТЕ ПОМОЖЕМ ЭТИМ X ПАЦИЕНТАМ
И ВЫ НАЗНАЧИТЕ ИМ ПРЕПАРАТ N.

ДОГОВОРЕННОСТИ



О ЧЕМ

• НАЗНАЧЕНИЯ
• НАБЛЮДЕНИЕ ПОСЛЕ НАЗНАЧЕНИЯ
• ИССЛЕДОВАНИЯ



КАК

• ДАВАЙТЕ ПОМОЖЕМ ЭТИМ ПАЦИЕНТАМ
И ВЫ НАЗНАЧИТЕ ...
• К СЛЕДУЮЩЕМУ ВИЗИТУ БУДЕТ ИНТЕРЕСНО
ОБСУДИТЬ РЕАКЦИЮ ПАЦИЕНТОВ
НА НАЗНАЧЕНИЕ И ПРИЕМ ПРЕПАРАТА ...

Международная тренингово-консалтинговая компания GET Global:



Тренинги: 65 программ
Модерация и фасилитация
Международные проекты
Бизнес-игры

Обучение и консалтинг:
стратегический,
HR, T&D, маркетинговый
производственный

Коучинг
Обучение тренеров,
консультантов, школа HRD
Клуб HR Среда