

# Оглавление

<b>Введение.....</b>	<b>6</b>
----------------------	----------

## **Часть 1. Базовый уровень. Правила врачебного приема, или Как монетизировать свои знания**

<b>Глава 1. Успешный прием .....</b>	<b>10</b>
Правило 1. Материализуйте нематериальное .....	10
Правило 2. Проводите только успешные приемы .....	14
Правило 3. Запомните формулу успешного приема .....	19
Правило 4. Научитесь считать свой успех .....	21
Правило 5. Не думайте об экономике, думайте о психологии. ...	28
Правило 6. Будьте рациональны. ....	30
<b>Глава 2. Уважение.....</b>	<b>35</b>
Правило 7. Относитесь к пациенту как к партнеру .....	35
Правило 8. Передавайте пациента из рук в руки .....	37
Правило 9. Уважайте время пациента .....	39
Правило 10. Уважайте деньги пациента .....	42
Правило 11. Уважайте себя и своих коллег .....	44
Правило 12. Поддерживайте пациента .....	46
Правило 13. Научитесь отвечать на вопросы с сайта .....	49
Правило 14. Выглядите успешным .....	53
Правило 15. Демонстрируйте свои достижения .....	57
Правило 16. Настройтесь на деловой лад .....	60
Правило 17. Полюбите бесплатные приемы .....	63
<b>Глава 3. Технологичность .....</b>	<b>65</b>
Правило 18. Двигайтесь строго по технологической карте .....	65
Правило 19. Готовьтесь к приему пациента .....	68

Правило 20. Не забывайте об аттракции . . . . .	70
Правило 21. Задавайте правильные вопросы . . . . .	73
Правило 22. Начинайте с ситуационных вопросов . . . . .	74
Правило 23. Не забывайте про проблемные и извлекающие вопросы. . . . .	80
Правило 24. Приводите пациента к решению . . . . .	84
Правило 25. Объясняйте доступно . . . . .	85
Правило 26. Решайте проблемы пациента . . . . .	87
Правило 27. Сокращайте выбор . . . . .	91
Правило 28. Научитесь говорить «нет» . . . . .	94
Правило 29. Не поддавайтесь манипуляциям. . . . .	97
Правило 30. Полюбите возражения . . . . .	100
Правило 31. Работайте с возражениями по правилам . . . . .	102
Правило 32. Используйте стандартные схемы ответа на возражения . . . . .	105
Правило 33. Получайте обязательства . . . . .	116
Правило 34. Вовлекайте в решение вопросов членов семьи и других людей, которые принимают финансовые решения. . . . .	118
Правило 35. Подводите итоги приема . . . . .	121
Правило 36. Полюбите делать медицинские записи. . . . .	122
<b>Глава 4. Профессионализм . . . . .</b>	<b>130</b>
Правило 37. Материализуйте свои профессиональные знания . . . . .	130
Правило 38. Овладевайте дополнительными навыками и знаниями . . . . .	133
Правило 39. Откройте для себя персональную медицину . . . . .	134

## **Часть 2. Продвинутый уровень. Мотивационная консультация пациентов**

<b>Глава 5. Типичные ошибки при консультировании пациентов и способы их избежать . . . . .</b>	<b>138</b>
1. Неумение и нежелание продавать . . . . .	138
2. Неумение слушать и слышать важную информацию . . . . .	143

3. Привычка говорить на непонятном для пациента языке . . . . .	144
4. Использование слов-триггеров . . . . .	146
5. Стремление высказать единственно верное мнение. . . . .	149
6. Непонимание, кто принимает решение в семье . . . . .	150
7. Нежелание комментировать происходящее . . . . .	151
8. Неумение говорить с точки зрения преимуществ для пациента . . . . .	153
9. Неумение предоставлять пациенту четкий план действий . . . . .	155
10. Пренебрежение приемами классического мотивационного консультирования . . . . .	156
<b>Глава 6. Алгоритм мотивационного консультирования. . . . .</b>	<b>162</b>
Шаг 1. Анализ информации . . . . .	163
Шаг 2. Установление контакта . . . . .	168
Шаг 3. Сбор анамнеза и жалоб. Осмотр/исследование . . . . .	174
Шаг 4. Озвучивание предварительного диагноза . . . . .	176
Шаг 5. Вовлечение . . . . .	177
Шаг 6. Фокусирование на причине. Визуальная поддержка. . . . .	178
Шаг 7. Запрос обратной связи. . . . .	179
Шаг 8. Демонстрация вариантов обследования/лечения. . . . .	180
Шаг 9. Личное авторитетное мнение . . . . .	196
Шаг 10. Запрос обратной связи. . . . .	197
Шаг 11. Работа с сомнениями . . . . .	198
Шаг 12. Резюмирование ситуации. . . . .	199
Шаг 13. Планирование маршрута и действий. . . . .	200
Шаг 14. Фокусирование на важности. Визуальная поддержка. . . . .	201
Шаг 15. Запись на следующий прием. . . . .	202
<b>Заключение . . . . .</b>	<b>204</b>