

МЕНЕДЖЕР ПО МЕДИЦИНСКОМУ ТУРИЗМУ

МОДУЛЬ 1. ВВЕДЕНИЕ В МЕДИЦИНСКИЙ ТУРИЗМ

Занятие 1. МЕДИЦИНСКИЙ ТУРИЗМ

Что такое медицинский туризм: масштабы и тренды

Выездной, въездной и внутренний медицинский туризм

Ключевые направления и самые востребованные медицинские услуги

Занятие 2. РОЛЬ И БИЗНЕС-МОДЕЛЬ МЕДИЦИНСКОГО АГЕНТСТВА

Кто такой медицинский координатор/агент: права, обязанности, ответственность

Формы работы: от фриланса до полноценного агентства

Источники дохода: кто, когда и за что платит. Модели вознаграждения

Занятие 3. ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ И ПОРТРЕТ ИДЕАЛЬНОГО КЛИЕНТА

Кто ваш клиент: поиск и анализ ЦА

Профиль компании и уникальное торговое предложение (УТП)

Занятие 4. Практикум. Создание карты бизнес-процессов вашего агентства

Занятие 5. Онлайн-лекция «Тренды и перспективы медицинского туризма»

ИТОГИ МОДУЛЯ: узнаем, что такое медицинский туризм, кто такой медицинский агент и как все устроено в этом бизнесе. Поймем, как работать с иностранными и российскими клиниками, что необходимо учесть в работе. Составим портрет целевой аудитории агентства и определим специфику работы компании.

МОДУЛЬ 2. ВЫБОР СТРАНЫ, КЛИНИКИ-ПАРТНЕРА И СПЕЦИАЛИСТА

Занятие 6. КРИТЕРИИ ВЫБОРА МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА

Выбор страны, клиники, врача — на что обратить внимание

Как можно проверить клинику

Что означает сертификация больниц

Занятие 7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАРУБЕЖНЫМИ КЛИНИКАМИ

Как выбрать врача и клинику за рубежом

Из чего складывается конечная цена для пациента и как формируется вознаграждение агента

Роль агента, как координатора между пациентом и клиникой

Занятие 8. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С РОССИЙСКИМИ ЛПУ

Классификация и типы медицинских учреждений РФ

Ценообразование в РФ: из чего складывается стоимость лечения в российских ЛПУ

Особенности заключения договоров в российскими клиниками

Как выстроить партнерство с российскими клиниками

Занятие 9. Практикум: Разбор кейсов по подбору клиники и врача под конкретные диагнозы

ИТОГИ МОДУЛЯ: Научимся проводить экспертный анализ и подбирать оптимальное медицинское решение под конкретный случай пациента. Поймем, как выстраивать надежные партнерские отношения с клиниками в России и за рубежом.

МОДУЛЬ 3. ОСОБЕННОСТИ МЕДИЦИНЫ РАЗНЫХ СТРАН

Занятие 10. СПЕЦИАЛИЗАЦИИ И ПРЕИМУЩЕСТВА СИСТЕМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РАЗНЫХ СТРАН

Европа
Ближний Восток
Азия
Россия

Занятие 11. ЛОГИСТИКА И КОММУНИКАЦИЯ: КАК ПРЕОДОЛЕТЬ БАРЬЕРЫ

Языковой барьер
Культурные отличия
Юридические аспекты и безопасность пациента

Занятие 12. СТОИМОСТЬ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В РАЗНЫХ СТРАНАХ

ИТОГИ МОДУЛЯ: Научимся проводить сравнительный анализ медицинских систем разных стран и подбирать оптимальное направление для пациента, исходя из его диагноза, бюджета и потребностей. Поймете, как избежать основных рисков при работе с разными регионами.

МОДУЛЬ 4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМ ТУРИСТАМ

Занятие 13. ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ С ПАЦИЕНТОМ

Алгоритм обработки медицинского запроса:
Второе медицинское мнение: стандарты и порядок организации
Телемедицина: правовое поле и особенности оказания
Принципы ценообразования и калькуляция медицинских услуг

Занятие 14. ТРАНСПОРТИРОВКА ПАЦИЕНТОВ

Занятие 15. МЕДИЦИНСКАЯ ВИЗА

Как получить визу для лечения за границей
Визовая поддержка для иностранных пациентов (въезд в РФ)
Медицинская виза для сопровождающих лиц

Занятие 16. СТРАХОВОЙ ПОЛИС

Занятие 17. ТРАНСФЕР

Занятие 18. МЕДИЦИНСКИЙ ПЕРЕВОДЧИК

Занятие 19. Практикум: «Составление поэтапного плана организации поездки под кейс пациента»

ИТОГИ МОДУЛЯ: Узнаем, как организовать весь процесс взаимодействия с медицинским пациентом от момента первого обращения до получения медицинской помощи и возвращения домой. Какие детали важны и что обязательно надо учесть, при работе с пациентом.

МОДУЛЬ 5. ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

Занятие 20. КАК ПРЕДОТВРАТИТЬ КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ

Как управлять ожиданиями пациента с первого контакта

Как сообщать о рисках, ограничениях и возможных изменениях в плане лечения
Как выстроить отношения, в которых клиент чувствует заботу и уверенность

Занятие 21. АЛГОРИТМ РАБОТЫ С НЕГАТИВОМ И ЖАЛОБАМИ

Психология недовольного клиента: понимание причин негатива
Пошаговый план действий в конфликтной ситуации

Занятие 22. Практикум: отработка техник работы с возражениями

Занятие 23. Заключительное практическое онлайн занятие – итоги курса и разбор вопросов.

ИТОГИ МОДУЛЯ: Данный модуль направлен на формирование навыков эффективного взаимодействия с пациентами и партнерами в сложных ситуациях, что является ключом к долгосрочному успеху и безупречной репутации в медицинском туризме.