



Jak w 5 krokach
zbudować

Autorytet

w oczach Pacjenta



Karolina Pruszczyk



www.dental.edu.pl



Zbudowanie swojego autorytetu wcale nie jest takie proste. To proces, który wymaga nieco czasu. Podpowiem Ci, w jaki sposób możesz szybciej zyskać autorytet ekspertki. Wystarczy zastosować się do kilku kroków.

Autorytet higienistki jest bardzo ważny w budowaniu przewagi konkurencyjnej na rynku usług stomatologicznych. Od niego często zależy, czy Pacjent będzie chciał skorzystać właśnie z Twoich usług i zabiegów, czy też będzie wolał pójść do innej higienistki. Na autorytet składa się kilka elementów. Głównym z nich jest pewność siebie (ale nie myl pewności siebie z pojęciem narcyzmu), ale ważna jest również Twoja eksperckość. Im więcej wiedzy przekażesz Pacjentowi, tym bardziej Ci zaufa. Ważne, aby wiedza ta była potwierdzona – jeśli nie jesteś czegoś pewna, lepiej czasem pominąć jakiś temat. Jeśli bowiem Pacjent przyłapie Cię na kłamstwie, więcej z Twoich usług nie skorzysta i dodatkowo może zrobić Ci tzw. czarny PR. Jak wiesz marketing szeptany jest w stomatologii niezwykle rozwinięty. Pacjenci często korzystają z Twoich usług właśnie z polecenia.



Pamiętaj, że Pacjent cały czas Cię obserwuje. Obserwuje jak współpracujesz z lekarzem, czy jest w centrum Twojej uwagi, czy jedynie „omiatasz” go wzrokiem i jest kolejnym Pacjentem na Twojej zmianie. Oczywiście wykorzystaj to. Niech każdy Pacjent będzie dla Ciebie najważniejszy. Niech każdy czuje się, że jest w 100% w centrum Twojej uwagi.



Autorytet lekarza jest bezsprzeczny – z lekarzem z reguły nikt nie dyskutuje, nie podważa jego zdania. Jeśli powie, że widzimy się na następnej wizycie, to pacjent wróci do niego (oczywiście jeśli jest zadowolony z usługi). Co więc Ty możesz zrobić, aby tak się działo również z Tobą? W jaki sposób możesz sprawić, że Pacjent będzie regularnie korzystał z Twoich usług i zabiegów?



Po pierwsze: dobrze ułóż sobie współpracę z lekarzem, z którym pracujesz. Jeśli podczas asysty będzie komentował Twoją „niekompetencję”, Pacjent się z nim zgodzi – nawet jeśli to nieprawda. Bądź bardziej asertywna, jeśli lekarz próbuje Cię skrytykować, odpowiedz łagodnie, ale stanowczo: „Panie Doktorze, wystarczy powiedzieć mi czego Pan sobie życzy”. Jeśli w odpowiedzi usłyszysz żart (nawet nie związany z tematem) – uśmiechnij się. W ten sposób rozładujesz nieco napiętą atmosferę. Dodatkowo pacjent zobaczy, że masz do siebie dystans.



Po drugie: staraj się uczestniczyć w konferencjach i szkoleniach/wydarzeniach (płatnych i bezpłatnych), czytaj książki i czasopisma branżowe. Pamiętaj – zawsze warto uzupełniać swoją wiedzę. Podczas wizyty Pacjenta czy to przy Twojej asyście, czy to podczas Twoich zabiegów przemycaj nowinkę, o której się ostatnio dowiedziałaś. Pacjent będzie czuł się bardziej bezpiecznie wiedząc, że stale doskonalisz swój fach.



Po trzecie: bądź pewna siebie. Jeśli czujemy się pewni siebie, automatycznie przyjmujemy właściwą, otwartą postawę ciała. Jesteśmy wyprostowani, mamy ściągnięte łopatki. Ton głosu mamy również inny – nie jest on cichy i nieśmiały, ale wyraźny, pewny siebie.



Pamiętaj o nawiązaniu kontaktu wzrokowego z Pacjentem. Nie uciekaj wzrokiem jeśli zadaje Ci dodatkowe pytania. Jeśli na któreś nie znasz odpowiedzi wybrnij: „Nie chciałabym Pana/Pani wprowadzać w błąd. Sprawdzę tę informację i odpowiem Panu/Pani mailem. Mogę prosić o adres mailowy?” Jeśli Pacjent nie chce podać maila, nie naciskaj – umów się na odpowiedź przy następnej wizycie.



Po czwarte: zastanów się nad prowadzeniem „oficjalnego” konta w mediach społecznościowych. Umieszczaj na nim nowinki czy krótkie posty edukujące Pacjentów. Pomoże Ci to w budowaniu wizerunku ekspertki, a obecnie Pacjenci szukają informacji o osobie, do której mają się umówić na wizytę.



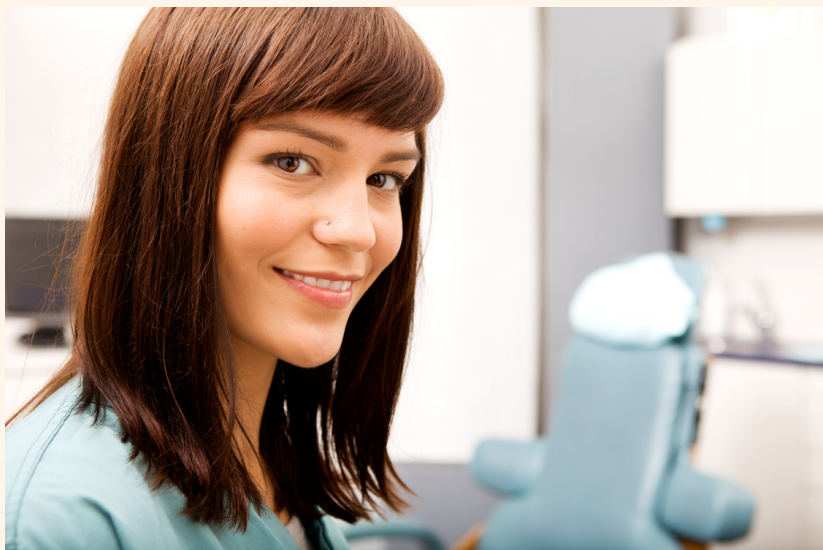
Zwróć uwagę jak Ty sprawdzasz informacje na temat lekarza, z którego wizyty chciałabyś skorzystać. Pamiętaj też, aby zadowoleni Pacjenci pozostawili opinie na temat wizyty u Ciebie. Najlepiej gdyby zrobili to chwilę po skorzystaniu z Twojej usługi. Zwiększa się wtedy prawdopodobieństwo, że nie zapomną napisać opinii pochłonięci dalszą częścią dnia. Nie musi być to Twoja strona internetowa, może to być Twój profil w mediach społecznościowych. Pamiętaj jedynie, że jeśli prowadzisz oficjalny profil w mediach, umieszczaj na nim oficjalne informacje. Niekoniecznie umieszczaj na nim zdjęcia z wyjścia weekendowego z koleżankami ;)



Po piąte: pamiętaj o swoim wizerunku.

Słowa, które wypowiedasz muszą być spójne z Twoją mową ciała. Jeżeli będziesz uciekać wzrokiem przy edukacji Pacjenta, może on odebrać Cię jako osobę niepewną siebie, ale przede wszystkim niewiarygodną.

Zwróć uwagę, że w 55% odbiorca wypowiedzi zwraca uwagę na mowę ciała, 38% na ton głosu, a jedynie 7% na treść Twojej wypowiedzi.



Pamiętaj także o zadbanym wyglądzie – przy bardziej wyrazistym makijażu możesz zniechęcić Pacjenta do skorzystania z Twoich usług. To stwierdzenie może być dla Ciebie bardzo kontrowersyjne, ale zastanów się przez chwilę. Pacjenci bywają różni, są to kobiety i mężczyźni. Niektóre kobiety widząc drugą kobietę z wyraźnym makijażem mogą się poczuć gorsze. Nie wrócą do Ciebie, ponieważ nie będą się czuły w Twoim towarzystwie komfortowo.

Dodatkowo zmniejszasz szanse, że przyprowadzą do Ciebie swoich partnerów, gdyż będą czuły zagrożenie.

Wróćmy do mężczyzn. Jeśli trafisz na mężczyznę, który jest nieśmiały i niepewny siebie, również możesz spotkać się z sytuacją, że więcej nie skorzysta z Twoich zabiegów. Będzie czuł się bardzo niekomfortowo. Dlatego najlepiej jeśli będziesz jak najbardziej naturalna. Wtedy każdy będzie się czuł dobrze w Twoim towarzystwie. Zwróć też uwagę na swój uniform. Czasami, zwłaszcza pod koniec dnia nie wygląda on już najlepiej. Polecam, aby mieć dodatkowy fartuch w swojej szafce czy w szatni i skorzystać z niego w razie godziny „W”. Czysty, wyprasowany uniform wiele mówi o Twoim profesjonalizmie.



Twój wizerunek wszędzie musi być spójny.
Jeśli w chociażby jednym z tych kroków
będziesz niespójna, nie będziesz wiarygodna
w oczach Pacjenta.

Wykorzystanie tych 5 kroków pozwoli Ci
zbudować swój autorytet w oczach
Pacjenta. Dzięki temu zyskasz stałych,
powracających do Ciebie Pacjentów.

Dziękuję za uwagę!

Karolina Pruszczyk

www.dental.edu.pl



EduDental

MANUFATURA WIEDZY