

Стратегия и тактика на успеха: Ръководство за ортодонти и други бизнесмени



Боряна Пенева
(в-к Капитал)
05/12/2007 16:12

"Правите ли бюджет? Как управлявате харата си, за да са в състояние да дадат всичко от себе си? Интересувате ли се как се чувстват пациентите, когато влязат в кабинета ви?"

Тези и други въпроси провокираха мисълта и вниманието на събраните днес в хотел "Хилтън" български ортодонти. В продължение на три дни д-р [Уик Александър](#), един от най-изявените им колеги в световен мащаб, изобретил собствена система за лечение с брекети (това са онези малки метални пластинки, които помагат на зъбите да се подредят като по конец и правят усмивката ни красива), ще споделя с тях тайните на своя успех. Акцентът на семинара не са специфичните професионални техники, а уменията и ноу-хаут, които превръщат една лекарска практика в успешен бизнес.

Когато отваря своя кабинет в Арлингтън, Тексас през далечната 1964 г., д-р Александър разполага само с два ортодонтически стола. Помага му асистентка, която по съвместителство изпълнява функциите на рецепционистка, телефонистка, секретарка и офис мениджър. Около 40 години по-късно той вече има най-голямата ортодонтическа клиника в света.

Бизнес "лекциите" на д-р Александър са излечени от неговия дълъг опит. Той не дава съвети, а просто разказва как прави нещата и какво му е помогнало, за да успее. Българските ортодонти, които присъстват на обучението, ще научат колко е важно да бъдат добри мениджъри - познания, които все още не са част от университетското обучение в медицинските факултети.

В първия ден на конференцията лекторът сподели много интересни практики, свързани с обучението на персонала, управлението на екипите, изготвянето на маркетинг стратегии и вземането на решения. Според гуруто на денталната медицина, за да е успешен екипът ви, той трябва да е съставен от хора с различни личностни качества, за да се допълват взаимно. "Решите ли да си подберете сътрудници, които приличат на вас, провалът ви е гарантиран", убеден е той. Важно е също всички в екипа да се чувстват добре и да знаят, че могат да разчитат на подкрепата на колегите. Членовете на неговия собствен тим винаги се събират преди началото на работния ден, но не само за да обсъдят предстоящите задачи, а и за да споделят евентуални лични проблеми и тревоги.

От съществено значение за успеха е и отношението към клиентите, смята д-р Александър. В клиниката му прилагат цялостна стратегия, чиято цел е да направи

клиентите щастливи. "Обгрижването" започва още с първия разговор по телефона. "Важно е да подобрете точния човек, който ще приема обажданията в клиниката ви. Той трябва да има хубав, "усмихнат" глас", казва докторът, който отдава особено значение на детайлите и смята, че именно те правят разликата между най-добрите и всички останали. Част от тези детайли е посрещането на хората в приемната (момичето там е винаги подготвено и задължително поздравява онези, които влизат по име), както и кореспонденцията с пациентите, картичките за рождени дни, цветята в клиниката, кътът за родители, оборудван с кафе бар, дистрибутор за вода, бюро и безжичен интернет, грижата и внимание от страна на персонала. "Когато поставим брекетите на пациент, докторът винаги му се обажда вечерта, да се поинтересува как се чувства и да го увери, че може свободно да споделя тревогите и притесненията си. Става дума за двуминутен разговор, но мога да ви уверя, че той е от изключително значение и прави невероятна впечатление на родителите", споделя д-р Александър.

Свалянето на брекетите, след около две години носене и неудобства от всякакъв характер, също се превръща в празник в клиниката в Арлингтън. Младежите пишат писмо до родителите си, в което им благодарят за това, че са похарчили сериозна сума да ги дарят с красиви зъби. След това получават подаръци и свидетелство, поставено в рамка. Д-р Александър разкрива бизнес смисъла и на този малък детайл - ако свидетелството е просто една хартия, то ще свърши в някоя книга, но щом е в рамка, може да сте сигурни, че ще бъде поставено на стената, където шансът да го видят потенциални бъдещи пациенти е значително по-голям. "Всички тези дребни неща не струват много, но носят стойност в дългосрочен план. Ние ги правим, защото ни харесва да ги правим, но същевременно много добре знаем, че така градим имидж и правим бизнеса си конкурентен", добавя мениджърът-ортодонт.

Семинарът се организира от Български Изследователски Клуб АЛЕКСАНДЪР и ще продължи до петък, 7 декември.

Още за д-р Александър и неговата клиника ще научите от [видеоматериала](#), заснет от ортодонта д-р Иван Горялов.