

Работа с возражениями пациента

Возражения — это показатель того, что пациенту небезразлично предложение врача. Наличие большого количества возражений и вопросов может быть следствием недостаточной подготовки информации врачом на предыдущих этапах взаимодействия.

Пациент возражающий — это пациент заинтересованный.

Психология как наука изучила и установила ряд закономерностей, по которым протекают психические процессы, формируется поведение человека. Следовательно, можно вывести общий алгоритм и приемы работы с возражениями.

Эксперты выделяют три типа возражений:

1. **Возражения-отговорки** (ложные возражения). Отговорки могут свидетельствовать о том, что пациент еще не определился и рассматривает предложение специалиста как запасной вариант или вообще не готов согласиться.

2. **Возражения-условия**. Пациент соглашается работать с доктором только в случае совершения каких-то действий, снимающих его сомнения.

3. **Истинные возражения**. Они могут быть проявлением реальной озабоченности деталями предложения врача.

Чтобы снять возражения пациента, следует освоить пошаговый принцип работы, технологию утилизации возражений.

Алгоритм работы с возражениями пациента состоит из шести ключевых этапов.

1. Выслушайте возражение до конца.
2. Согласитесь, выразите понимание. Пусть первым внутренним посылом на возражение пациента будет внутреннее «Да». Ищите в его аргументах то, с чем можно согласиться, таким образом, выражая понимание.

В любом случае: пациент имеет безусловное право на сомнения и возражения.

3. Задайте ряд уточняющих вопросов, если потребуется. Нужно найти корень возражения, понять его источник, узнать истинные потребности и мотивы пациента. На этом этапе необходимо понять, какой из трех видов возражений (рассмотренных ранее) пациент предъявляет. Как отличить истинные возражения от отговорок — задавая вопросы.

Примеры уточняющих вопросов:

- Что заставляет вас сомневаться?
- Что вы под этим подразумеваете?
- Что вы хотели этим сказать?
- Что мешает вам согласиться?

4. Используйте технику утилизации возражений. Этот этап — кульминационный. Медику нужно использовать любую из техник, о которых далее пойдет речь, или какую-то технику из уже имеющегося арсенала наработок, которые приведут к результату.

5. Аргументируйте свою точку зрения. Подкрепите мысль доводами, фактами. Говорите с позиции пользы для пациента. Очевидно, что пациенту важно, прежде всего, устранение дискомфорта и получение отличного результата. Когда вы покажете, как этого достичь, у пациента не будет оснований возражать.

6. Завершение, подведение итогов. Это можно сделать словами, подчеркивающими общность, сопричастность, перспективу дальнейшего сотрудничества. Например: «То, что мы теперь понимаем друг друга, поможет нам более верно и четко сформировать план лечения....» или «То, что мы с вами одинаково смотрим на решение этого вопроса, будет способствовать большей эффективности вашего лечения». Также можно похвалить пациента, сказав: «Это хорошо, что вы меня внимательно слушали» или «Вы большой молодец...».

Алгоритм работы с возражениями

1. Выслушать.

2. Присоединиться, проявить максимум заинтересованности взглядом, жестами, фразами: «Да, я вас понимаю», «Я бы чувствовал то же самое», «Ситуация не из простых, согласен».

3. Прояснить ситуацию. Можно использовать фразы: «Что вы имеете в виду?», «Прокомментируйте, пожалуйста», «Это единственное, что вас смущает?», «Уточните», «Расскажите подробнее». Прекрасно работающий инструмент — задавать уточняющий вопрос «почему», чтобы пациент сам разбирался со своими аргументами, отвечал на свои же вопросы и нейтрализовал собственные возражения: «Почему вы так считаете?», «Почему это важно?», «Почему вы думаете, что если примете именно это решение, ситуация изменится?».

4. Согласиться. Расслабить пациента своим «да»: «Да, иногда это бывает», «Да, это важно».

5. Высказать свое мнение. Изложите свою точку зрения, подкрепив ее аргументами: «Однако существует другая точка зрения», «В вашем случае я бы использовал этот метод, потому что...».

6. Проконтролировать, снято ли возражение. Здесь уместны будут фразы: «Мне удалось до вас донести все преимущества использования этой программы?», «Ситуация прояснилась для вас?».

Итоги:

- Отвечая на возражения, устраняйте их причины.
- Фиксируйте согласие, о чем бы вы ни договорились, к каким бы соглашениям ни пришли.
- При работе с возражениями помните, что важно спрашивать прицельно и вовремя, задавая вопросы таким образом, чтобы собеседник сам отвечал на свои же возражения.

- Преодолевая возражения, следует держать инициативу в своих руках, но делать это так, чтобы у пациента формировалось чувство, будто это он ведет разговор.
- Общение между людьми — процесс творческий и индивидуальный. И то, что срабатывает с одним пациентом, может не подойти другому. Очевидно, что универсальных техник утилизации возражений нет. Все зависит от исполнения и исполнителя. Но в любом случае надо быть психологически готовым к возражениям пациента. Кроме того, каждый врач — самобытная личность, с уже сложившимся стилем общения, набором своих привычных, стереотипных приемов и шаблонов общения с различными категориями пациентов. Поэтому какой из рассмотренных приемов вы выберете, что вам будет удобнее использовать, что принесет успешный результат в вашей работе — то и внедряйте.

Алгоритм обработки возражений

1. Выслушать
2. **Принять возражение**
(возможно,
3. **Задайте клиенту проясняющие вопросы**
(в т.ч. вопрос **интригующий** вопрос)
4. **Ответ на возражение.**
5. Получите подтверждение, что спорная тема исчерпана.
6. Переключение внимания на другую тему

ПРАВИЛО «6 НЕ»

1. Не спорьте.
2. Не перебивайте.
3. Не оправдывайтесь.
4. Не уходите от возражения.
5. Не эмоционируйте.
6. Возражения клиента — это не сам клиент