

СЕРВИСНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ УСЛУГ В МЕДИЦИНСКИХ ЦЕНТРАХ Г. НОВОСИБИРСКА

Лукьянова Ангелина Вячеславовна

студент, Новосибирский Государственный Университет Экономики и Управления, РФ, г. Новосибирск

Карицкая Ирина Михайловна

научный руководитель, канд. социол. наук, Новосибирский государственный университет экономики и управления, доцент кафедры бизнеса в сфере услуг, РФ, г. Новосибирск

SERVICE SUPPORT OF SERVICES IN MEDICAL CENTERS OF NOVOSIBIRSK

Angelina Lukyanova

Student Novosibirsk State University of Economics and Management, Russia, Novosibirsk

Irina Karitskaya

Scientific director, Cand. sociol. Sci., Novosibirsk State University of Economics and Management, Associate Professor of the Department of Business in the Service Sector, Russia, Novosibirsk

Аннотация. В данной статье речь идет про актуальность частных клиник и о главных проблемах сервисного обслуживания в государственных клиниках. Здесь раскрываются главные критерии как правильно обеспечить комфорт своим клиентам и на что сразу стоит сконцентрировать свое внимание.

Abstract. This article is about the relevance of private clinics and the main problems of service in public clinics. Here we reveal the main criteria for how to properly provide comfort to your customers and what you should immediately focus your attention on.

Ключевые слова: сервис, сервисная деятельность, государственные больницы, частные медицинские центры, сервисное обслуживание.

Keywords: service, service activity, public hospitals, private medical centers, service maintenance.

Данная статья написана для того, чтобы объяснить и доказать, почему люди зачастую выбирают частные медицинские центры, и почему они работают лучше государственных больниц.

А также хотелось бы поставить конкретные задачи, для большего понимания термина «сервисное обслуживание». Нужно: провести анализ как частных, так и государственных

клиник; прописать актуальность частных центров и выявить проблематику государственных больниц. На данный момент люди намного чаще выбирают именно платные медицинские центры. Ведь многие нуждаются в неотложной медицинской помощи, и ищут компетентного врача, который будет готов вам помочь решить ту или иную проблему. Почему люди выбирают именно частные медицинские центры? Потому что клиенты знают, что получают квалифицированную консультацию и им будет куда проще попасть к нужному врачу. В то время как в государственных клиниках больше вероятности потерять личное время и получить негативные эмоции, не способствующие скорейшему выздоровлению больного. Клиенты приходят для получения какой-либо консультации или же для записи на прием, но они сталкиваются с множеством проблем и также в ответ могут получить негатив, хамство и некорректное поведение. А есть люди, которые хотят связаться удаленно, но и они сталкиваются с такими проблемами, как долгое ожидание, либо же дозвониться вовсе не могут. Но ещё немало важным моментом является интонация, поскольку это часто происходит на линии с администраторами. При разговоре по телефону операторы не стараются проявить интерес или же какое-либо беспокойство, они говорят монотонно, что очень отталкивает. Также операторы не всегда дают точную информацию и переводят вас на другую линию. Это говорит о том, что у людей низкая квалификация, и они пытаются переложить свои обязанности на других. В итоге, вы уйдёте с испорченным настроением и потеряете свое личное время. По оценкам Минздрава, на данный момент в стране работают 69 тысяч частных клиник, но лишь 10% из них самодостаточны. За 2020 год в России прогнозируется рост спроса на платные медицинские услуги. Считают, что число совершенных приемов составляет 202 миллиона, что превышает число за 2019 год. Если брать во внимание г. Новосибирск, третий город по численности населения в Российской Федерации, то при населении около полутора миллиона человек здесь количество медицинских центров достигает 202 лечебных учреждений. Число специалистов доходит до 5000 человек, а также множество положительных и отрицательных отзывов от клиентов. При этом ценовая политика весьма разнообразна. Возьмём, например стоимость визита к терапевту.

По цене приём составляет от 800 рублей до 2800 рублей. Если же человек болен, он посетит врача как минимум 2-3 раза, и это весьма затратно, ведь размер средней заработной платы по России составляет 36 тысяч рублей. А средняя заработная плата в Новосибирске – 30 000 рублей. Данная сумма считается самой частой зарплатой в вакансиях на сайтах. Таким образом, медицинское сопровождение всего периода заболевания в среднем обойдется клиенту центра в 3600 рублей, и это, не считая приобретения всех необходимых лекарств, цена которых также весьма высока. Здоровье, конечно, дороже и многие люди при малейшей возможности выбирают платные медицинские услуги. И не последнюю роль при этом играет сервисная составляющая. Потребители готовы оплачивать не только саму услугу врача, но и отсутствие очередей, комфортное пребывание в амбулаторном учреждении, вежливое и корректное отношение со стороны обслуживающего персонала клиники, то есть все то, что является именно сервисной составляющей медицинского обслуживания. Ведь прежде, чем попасть на приём к любому специалисту, каждый человек контактирует с администратором медицинского центра. И именно этому этапу получения платных медицинских услуг посвящена данная статья. Что же нужно делать, и как правильно себя подать, чтобы не внушить страх нашим клиентам? Прежде всего нужно сказать, что высокий уровень обслуживания – это одно из ключевых конкурентных преимуществ. Не стоит во время объяснения той или иной услуги употреблять много специфических определений, таким образом вы ставите клиента в неудобное положение из-за его незнания. Наоборот, стоит как можно проще объяснять человеку информацию и стараться помочь ему в его потребности. Но что касается именно приемов поступающих звонков, здесь нужен очень серьезный подход, отчего всем поликлиникам и медицинским центрам важно оперативно и качественно обрабатывать все обращения. Таким образом можно затронуть такую тему, как функции администратора. Ведь для того, чтобы уметь грамотно обслуживать людей, нужно знать свои обязанности. И так, администратор обязан: обеспечивать работу по эффективному обслуживанию посетителей и созданию для них комфортных условий; принимать меры к предотвращению конфликтных ситуаций; рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей; обеспечивать порядок в помещениях; контролировать соблюдение работниками организации трудовой и производственной дисциплины. Если все вышеперечисленные обязанности будут соблюдены, клиенты обязательно оценят ваш сервис на высшем уровне, а что ещё лучше, они приведут к вам новых

клиентов. Тем самым это будет большой плюс вашей клинике, поскольку у каждой компании главная задача – привлечь как можно больше клиентов.

Список литературы:

1 Запись и ведение медицинской карты в клинике ортопедической стоматологии. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2012. – С. 224

2 Ибрагимов, Т.И. Запись и ведение медицинской карты в клинике ортопедической стоматологии / Т.И. Ибрагимов. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2013. – С. 639

3 Алышева, И.В. Call-центр частной медицинской клиники: создание конкурентного преимущества / Ирина Владимировна Алышева. - Москва: Высшая школа, 2017. – С. 206

4 Литин, Скотт С. Клиника Мэйо. Полная семейная медицинская энциклопедия / Литин Скотт С. - М.: ИЗДАТЕЛЬСТВО "АСТ", 2012. – С. 243

5 Литин, Скотт С. Клиника Мэйо. Полная семейная медицинская энциклопедия / Литин Скотт С. - М.: Харвест, 2009. – С. 482