Так повелось, что во многих стоматологических клиниках за консультации не берут деньги. Этот тренд стал настолько популярным, что часто, объявляя цену консультации – Х рублей, слышим от пациентов удивленно-возмущенное: «Как, у вас не бесплатная консультация»?

В этом виноваты мы сами - директора и главные врачи клиник, когда принимаем решение о бесплатных консультациях.

**В этой статье я бы хотела ответить на 2 вопроса:**

1. Как донести до пациента ценность консультации?
2. Какие аргументы будут ошибочными и заранее проигрышными?

**Для начала давайте посмотрим на ситуацию глазами пациента. Чтобы убедить человека в чем-либо, нужно сначала попытаться понять его точку зрения.**

**Итак, пациент рассуждает:**

1. Консультация – это просто разговор. Стоматолог не оказывает мне никаких услуг, а брать деньги за «поговорить» - крохоборство;
2. У меня стандартная проблема, которая не требует никаких супер-усилий для постановки диагноза, даже от неопытного доктора. Во в соседних клиниках, которые я обошел, консультации бесплатны;
3. Со мной не надо разговаривать и составлять планы лечения. Меня надо посмотреть и просто сказать, сколько ПРИМЕРНО будет стоить решение моей проблемы;
4. Да, клиника подписывает со мной какие-то бумажки, доктор использует перчатки и смотровой набор. Но это такие небольшие расходы, не более 50 рублей, за которые нормальной клинике стыдно брать с пациента деньги, навариваться, беря за них Х, У и Z рублей…

Друзья, призываю вас не возмущаться после прочтения этих рассуждений, а признать, что пациент имеет право на такую точку зрения. Хотя бы потому, что мы сами не потрудились донести до него другую. Наша задача - терпеливо построить диалог с ним через коммуникационные каналы – во время разговора по телефону, в кабинете, через мессенджеры и соцсети, через сайт. Да, придется повторять одно и то же много раз. Но нам не привыкать, правда?

**Итак, давайте разберем эти 4 возражения с точки зрения врача (клиники). Дадим слово консультирующей стороне, а потом объясним, почему эти понятные всем врачам аргументы применять в диалоге с пациентом не стоит:**

1. ***Я потратил столько лет на учебу, с 1 курса работал санитаром в больнице, потом ассистировал, потом ползарплаты уходило (и уходит) на всякие курсы и учёбы. А теперь свои приобретенные и оплаченные знания я должен тратить на «поговорить»? Да вы знаете, сколько в год набегает, если сложить все бесплатные консультации?*** - Друзья, этот аргумент поймут только ваши коллеги. Пациентам все равно, сколько вы тратили и продолжаете тратить на свою квалификацию;
2. ***Вот и идите к неопытным докторам в соседнюю клинику, которые вам такого «налечат» с полувзгляда на вашу проблему, что потом любые деньги отдадите, чтобы исправить. Так что ждём вас с проблемой и деньгами через полгода.*** – Даже если вы скажете это пациенту более мягко, то, во-первых, просто обидите его, что не является вашей целью, а во-вторых, принизите своих коллег, что тоже не совсем честно;
3. ***Да понимаете ли вы, чтобы назвать даже примерную стоимость, не достаточно «просто посмотреть»? Нужно потратить минимум полчаса!***– Нет, пациент не понимает, и понимать не должен, он же пациент, а не врач. Объясните ему подробнее.
4. ***Я вам распишу 31 пункт из расходных материалов, начиная с бахил и бумаги, и заканчивая пакетом для отходов класса «Б», которые входят в стоимость консультации. А добавьте сюда ещё фотопротокол!*** – Серьезно, вы берете Х (У, Z) рублей за бахилы и бумагу? А фотки я вас не прошу делать, это вам надо, а не мне. Тем более, вы их все равно не печатаете, а значит, и расходов никаких...

**Теперь давайте попробуем донести до пациента ценность консультации. Аргументы будут зависеть от того, что именно клиника предлагает во время приёма: оформленный план лечения, фотопротокол, второе мнение и прочее.**

Начнем с самого ценного – плана лечения и аналитической работы, которая происходит незаметно – в вашей голове. Этот «продукт» предлагают все, вне зависимости от оснащения клиники.

**Итак, первое возражение может быть отработано так:**

* 1.1. **Доктором**: Вы платите деньги не за «поговорить». Консультация – это аналитическая работа, иногда с математическими расчетами. *(Здесь можно и нужно показать эти расчеты)* Я должен правильно просчитать несколько вариантов решения вашей проблемы, отсеять несостоятельные и предложить оптимальные. На консультации анализируется не просто количество пораженных и отсутствующих зубов, но и расположение, прикус, состояние слизистой оболочки полости рта. Ведь зубы нельзя оценить отдельно от всего организма. Требуется так же чтение рентгеновских снимков, расчет расположения имплантов или брекетов *(Так же показать примеры).* Я так же оцениваю состоятельность того или иного вида лечения в долгосрочной перспективе, учитывая ваши индивидуальные показатели здоровья. *(Здесь неплохо привести ситуацию из практики, например, что оптимальное, на первый взгляд, но поспешное решение о методе протезирования зубов привело к проблеме с суставом)*
* 1.2. **Администратором**: Консультация стоит Х рублей, в нее входит акт осмотра полости рта и десен, сбор анамнеза, постановка диагноза, основной и альтернативный планы лечения на руки с демонстрацией результата, фотографии, которые вы сможете забрать на электронном носителе, диагностические оттиски и модели, 3-моделирование, сканирование, восковая модель *(здесь администратор озвучивает то, что включает в себя консультация именно в вашей клинике. Администратор может сделать упор и на материальной стороне: фотографии, которые можно забрать, план лечения на руки, модели и т.п, но ни в коем случае не на бахилах и прочей «расходке»)*

**Второе возражение отрабатывается:**

* 2.1. **Доктором**: Да, я понимаю ваше удивление, я и сам знаю, что многие коллеги консультируют бесплатно. Давайте договоримся так. Если ваша проблема действительно пустяковая, то мы ее просто устраним сейчас. Вы заплатите за устранение проблемы, а за консультацию я с вас в этом случае не возьму. *(Здесь идет допустимый, на взгляд автора статьи, компромисс – вы не оказываете услуги бесплатно, и ваша репутация не страдает. Кроме того, вы сразу приобретаете пациента, который уже что-то конкретное сделал, а пациент приобретает свою «вожделенную бесплатную» консультацию. Это win-win стратегия)*
* 2.2. **Администратором**: У врача нет готовых шаблонов, особенно если речь идет о комплексном лечении. Каждый случай для доктора – индивидуальный. На второй консультации нельзя применить шаблон предыдущей, поэтому поиск решения проблемы каждый раз начинается сначала. Так будет и в вашем случае. Это и называется индивидуальный подход.

**Третье возражение:**

* 3.1. **Доктором**: Дело в том, что ни одну проблему, даже простой кариес, нельзя рассмотреть точечно. Чтобы не навредить пациентам, состояние здоровья оценивается комплексно. Ведь зубы – часть организма, а не отдельно стоящий объект. Я не пойду на сделку с совестью и не буду оказывать вам услугу некачественно, не проведя диагностику по правилам. Поэтому, чтобы назвать даже примерную сумму, мне нужно сфотографировать вас и проанализировать с линейкой снимки, собрать ваш общий анамнез, узнать это…и это…, просчитать это…и это… *(в зависимости от того, что предлагает клинка)* Поэтому от разговоров, и плана лечения нам все равно никуда не уйти.
* 3.2. **Администратором**: Чтобы узнать примерную стоимость лечения, вам не нужно идти на прием к доктору и тратить ваше время. Давайте я вам расскажу, сколько примерно у нас стоят лечение кариеса, лечение каналов, металлокерамика и бюгельные протезы…

**Четвертое возражение:**

* 4.1. **Доктором**: Даже если вы принесете свои перчатки, стоимость консультации не изменится. Ведь не думаете же вы, что я продаю вам расходные материалы? Конечно не думаете, ведь для торговли есть магазины. (Далее можно привести аргументы из 1го пункта)
* 4.2. **Администратором**: В консультацию входит: (Далее перечень из 1го пункта). И кстати, бахилы у нас бесплатные. Можете забрать с собой еще парочку, у нас так некоторые делают, если на улице плохая погода. И кофе тоже бесплатный, зерновой. (*И бумага в туалете (последняя фраза – это шутка, коллеги, оставим ее между нами).*

Желаю вам удачно применить наработки из этой статьи в своей практике!

P.S. Главное правило – не бросайте на полпути! Если вы точно решили больше не консультировать бесплатно, это должно красной нитью проходить везде – на страницах в интернете, в статьях на сайте, в мышлении администраторов и в вашем собственном мышлении! Пусть вас не сбивают с толку удивления, возмущения, прогнозы, что «вы так прогорите» и т.п. И не проводите акции с бесплатными консультациями – это отбросит всю вашу предыдущую работу назад! Знайте, что есть клиники, которые успешно работают с платными консультациями. Клиника автора статьи – в их числе.