Деловой имидж администратора.

Внешний вид администратора — неотъемлемая часть его имиджа, призванного вызывать доверие, располагать к общению, соответствовать ожиданиям требовательного пациента.

Внешниий вид

Одежда и обувь:

- администратор всегда одет в утвержденную форму, должен быть бейдж
- форма должна быть чистой и выглаженной
- обувь должна быть с закрытым носом, не на каблуке (допустима платформа) светлого или черного (допустимо темно-синего) цвета, не спортивная.

Прическа:

- волосы должны быть чистые и аккуратно уложенные
- если используется окрашивание (в том числе отдельных прядей), то запрещается использование оттенков синего, красного, зеленого, синего, фиолетового цветов.

Макияж:

- деловой, неяркий
- несколько раз в день администратор должен проверять и при необходимости поправлять макияж.

Маникюр:

- ногти должны быть чистые и аккуратно обработанные
- длина свободной части ногтя не более 5 мм

Недопустимы:

Во внешнем облике:

- свитера, шерстяные кофты поверх формы (допустима тонкая белая водолазка под форму)
- приведение в порядок одежды, макияжа или маникюра на рабочем месте
- неаккуратность и небрежность в одежде, прическе, макияже
- усталый, неухоженный, невыспавшийся вид
- недовольство, злость агрессия (хмурое напряженное лицо, поджатые губы, нервные руки, раздражение в голосе)

В поле зрения или при участии пациентов:

- разговоры нерабочего характера с персоналом лично или по телефону в зоне рецепции
- переговоры между администраторами «через стенку», не вставая с места, в полный голос
- громкий смех
- пользование личным мобильным телефоном не по рабочим вопросам
- включенный звук мобильного телефона
- хранение и прием пищи на рабочем месте
- обсуждение негативных служебных ситуаций
- обсуждение личностных особенностей пациентов
- критика конкурентов
- критика персонала, работающего в других филиалах организации
- рассуждения и оценки, которые могут уронить престиж фирмы — высказывания по поводу действий лечащего персонала, качества лечения, стоимости лечения, зарплат персонала, финансовой стороны деятельности фирмы и т. д.
- ссоры и размоловки между персоналом
- фамильярное или неуважительное обращение персонала по отношению друг к другу

- торопливость и нервность действий персонала (ненужная суета, поторапливание лечащего персонала, занятого с пациентом и т. п.)
- прием пищи на рабочем месте

Во взаимодействии персонала с пациентами:

- нарушение ритуала приветствия и прощания
- безличные обращения («проходим», «садимся», «оплачиваем» и т. д.), обращаться только по ИО
- фамильярность, неуважительные формы обращения
- исключение необходимых пояснений (задержка времени приема, содержание стоимости лечения, наличие снимков или анализов перед лечением, подготовка к какой-либо манипуляции и т. д.)
- нарушение обещаний, данных пациенту (перезвонить, уточнить, предупредить врача и т.д.)
- невнимание к лицам, сопровождающим пациента, когда создается эффект «улыбки и внимания только тем, кто платит»
- замечания, упреки, обвинения или любые другие действия, которые могли бы заставить пациента чувствовать себя виноватым и извиняться перед сотрудниками клиники