



ЮЛИЯ МАРКЕЛОВА

САРАФАННОЕ РАДИО ДЛЯ ВРАЧА

Как заставить о себе говорить

Юлия Маркелова

**Сарафанное радио для врача.
Как заставить о себе говорить**

«Издательские решения»

Маркелова Ю.

Сарафанное радио для врача. Как заставить о себе говорить /
Ю. Маркелова — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-00-641530-0

Может ли сарафанное радио стать предсказуемым источником клиентов?
Как убедить пациента рекомендовать вас друзьям и коллегам? Как заслужить
доверие вашей аудитории? Как сделать рекомендательный маркетинг
инструментом своего продвижения? Книга отвечает на эти и другие вопросы,
а практические задания позволяют закрепить полученную информацию.
Просто открывайте книгу и начинайте работать.

ISBN 978-5-00-641530-0

© Маркелова Ю.
© Издательские решения

Содержание

I. Моя история,	6
II. Миссия	11
III. Что такое сарафанное радио?	14
Конец ознакомительного фрагмента.	18

Сарафанное радио для врача Как заставить о себе говорить

Юлия Маркелова

Редактор Зоя Корниенко

Дизайнер обложки Екатерина Глейзер

© Юлия Маркелова, 2024

© Екатерина Глейзер, дизайн обложки, 2024

ISBN 978-5-0064-1530-0

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

I. Моя история, или Как закалялась сталь



Рада приветствовать вас на страницах книги, посвящённой одному из самых эффективных инструментов продвижения врача – сарафанному радио. Оно же – система рекомендаций, благодаря которой о вас узнают люди и передают ваши контакты из рук в руки, советуя как эксперта в той или иной области.

Я уважаю каждого моего читателя с его опытом и умениями. Но на каком бы уровне вы ни находились, всегда есть место новым знаниям. Однако если вы учитесь на каких-то курсах или для саморазвития интересуетесь чем-то, то кто-нибудь да скажет: «Что ты какой-то ерундой занимаешься? Зачем это нужно?»

Потому что люди не понимают, насколько вообще поменялось время. Во-первых, вокруг нас столько нового, что мы постоянно должны обучаться, и навык учиться сам по себе очень важен. Мир требует от нас всегда быть в тонусе, чтобы новую информацию мы могли применять в своей жизни. Это поможет нам быть успешными. Во-вторых, мы проживаем разные этапы жизни. На одних важны одни навыки, на других – другие. Если вы родили ребёнка, нужны навыки воспитания и знание, как заниматься с малышом. Как это делать осмысленно? Вот тут надо поучиться.

Вступаете ли вы в брак, заводите ли отношения, хотите ли стать успешным специалистом – везде нужны знания, отвечающие нашим задачам в данный момент. Всё надо осваивать. Вопрос лишь в том, какое обучение нужно именно вам.

Эта книга поможет вам научиться настраивать своё сарафанное радио. Я приоткрою здесь секреты, которые многократно проверены на собственном опыте.

Мне очень хочется, чтобы она была ценной практически, а не занимала хоть и достойное, но дальнейшее место в вашей библиотеке. Поэтому в книгу также включены задания для закрепления пройденного.

Итак, давайте с самого начала – со знакомства. **Меня зовут Маркелова Юлия Юрьевна, я терапевт, остеопат, специалист по комплексной коррекции детской осанки.**

Также помогаю начинающим специалистам выстроить пациентопоток и определиться с позиционированием – то есть стать востребованными и увеличить свой доход.

Любую профессиональную деятельность, да что там – и жизнь в целом – можно представить в виде путешествия, согласны? А каждое путешествие начинается с определённого момента. В этой точке у нас есть свои установленные правила, и мы следуем им, не задумываясь о возможных изменениях. Так и я, окончив школу и поступив в институт, имела свои представления об устройстве жизни.

Моё студенчество в общепринятом смысле длилось всего одно полугодие, а потом началась сессия – и я поняла, что в медвузе не всё так просто. Помню, отец любил приговаривать: «Первые три года ты работаешь на свою зачётку, потом зачётка работает на тебя». И это так, проверено неоднократно. Поэтому... помню ли я свободное время в универе? Нет: я училась и училась, а на старших курсах подрабатывала в больнице скорой медицинской помощи №2, в отделении кардиологии. Там получила ценнейшие знания не только по профессии, но и по уходу и деонтологии, поскольку пациенты были тяжёлые, а значит, уход и общение с родственниками имели особенно важное значение.

Именно тогда у меня возник первый внутренний профессиональный конфликт: не могла объяснить себе цинизм, присущий ургентной медицинской профессии. Сейчас, с высоты опыта, понимаю, что это своеобразный способ защиты врача от груза эмоций, с которыми он сталкивается ежедневно. Но с той же высоты я не могу принять это и сейчас.

Моё путешествие продолжалось, и вот я уже сертифицированный терапевт в терапевтическом отделении центральной городской больницы №1.

Помню, как хотела перейти на дневную ставку в день, а не дежурить 10—12 ночных смен в месяц. Помню, как смотрела на ординаторов, где-то завидуя, где-то злясь на них: ведь они по сути просто оказались в нужном месте раньше, чем я. И тут в моём поле появились одногруппники, перешедшие работать в Бигфарму. Так как дневной график в ближайшее время мне не светил, а дежурить становилось всё тяжелее (маленький ребёнок), я решила попробовать себя «по ту сторону света»: именно так воспринимались медпреды (медицинские представители) – с неприкрытым пренебрежением со стороны врачей. Помню, как стеснялась говорить родителям, что ушла в компанию и оставила только полставки дежурантства. Кстати, совмещение не приветствовалось, и я скрывала это от руководства.

Что побудило меня пойти на такие изменения? Неприятие и несогласие с реальностью. Мизерная зарплата и необходимость жить на врачебные «чаевые». Я решила уйти, когда поймала себя на том, что начинаю обижаться на пациента и его родственников, если не было материальной благодарности после выписки. В дальнейшем это могло повлиять и на мою самооценку, и на качество моей работы.

Я видела, что мои знакомые, которые ушли из муниципальной медицины в коммерческую, добились профессиональных успехов, а я пока топчусь на том же месте. И тут я задумалась: хочу ли я оставить всё как есть? Я решила на переход и приняла факт необходимости перемен.

К сожалению, некоторые люди, ощутив потребность в изменениях, не имеют смелости идти в них. Они считают, что это просто очередной кризис, который нужно преодолеть, и жизнь станет прежней. При этом внутренний скептик или те, кто не верят в нас, подтверждают эти мысли и даже поддерживают нас на ложном пути.

Проблема в том, что зачастую нам не хватает силы воли, чтобы решиться. Если повезёт, в этот час и появляется наставник, который помогает сдвинуться с точки. Причём это не обязательно реальный человек – поддержкой может стать книга или фильм. Иначе есть риск остаться на прежнем уровне развития.

Но если нас поддерживают те, кто уже прошёл этот путь и знаком с его поворотами, мы, как правило, решаемся на действия: уходим с нелюбимой работы, знакомимся с кем-то новым. И понимаем, что в действительности это не так уж и страшно. Мне повезло: меня поддержали и родители, и любимый супруг.

В разных компаниях я проработала почти пять лет, начав с обычного медицинского представителя в кардиобизнес-юните и закончив карьеру региональным менеджером крупной французской компании. Бигфарме я благодарна за навык общения с разными людьми, знакомства, обретение уверенности в публичных выступлениях, навыки организации мероприятий, доступ к огромному количеству профессиональной литературы и возможность дежурить в больнице с удовольствием, помогая людям из состояния изобилия, – ведь базовая потребность в комфортном и достойном уровне жизни была закрыта.

Потом неожиданно пришло предложение возглавить направление вакцинации в федеральной сети медлабораторий, а позже и отдел продаж всего представительства. Не буду лукавить, это была заявка на победу, амбициозный проект, который ставил передо мной большие задачи и требовал знаний, упорства и проявленности лидерских качеств и организаторских способностей. **Я приняла вызов и построила эффективный отдел продаж, который работает до сих пор, а также вместе с командой расширила сеть по области.**

А потом подняла себе планку и... ушла открывать другую лабораторию с нуля. И открыла. Она тоже успешно функционирует по сей день. Практически со всеми сотрудниками я общаюсь и поддерживаю хорошие отношения.

Умение налаживать и сохранять отношения с людьми мне привил отец – организатор в сфере здравоохранения с огромным стажем. Благодарю тебя, пап.

Как я писала выше, помощь наставников очень ценна. На каждом жизненном этапе я работала с коучем, проходила курсы повышения квалификации и постоянно росла как специалист. Я расширяла рамки своего мировоззрения и начинала понимать, что жизнь имеет множество оттенков и возможностей – как для профессионального развития, так и для остальных её сфер.

Мой опыт управления лабораториями составил тоже почти пять лет.

Я преодолела все испытания, набралась знаний и достигла «точки невозврата»: самого тяжёлого экзамена на этом пути. Это был серьёзный разговор с самой собой, который закончился судьбоносным решением. Я спросила себя: действительно ли эта работа, которая занимала всё моё время – моё настоящее призвание? Ответ был отрицательным. Тогда я уволилась с должности генерального директора с высокой зарплатой и соцпакетом, выбрала семью и ушла во второй декрет.

Наследием карьерного этапа моей жизни стали навыки – от коммуникативных до навыков управления коллективом. Это дорогого стоит.

Не могу сказать, что решение далось мне легко, но **я вынесла из этого опыта важный урок:** руководство – не то, чем я бы хотела заниматься, я хочу самостоятельности и отсутствия каких-либо ограничений моей свободы, и справлюсь со всем, если рядом будет поддержка.

Однако я не хотела надолго выпасть из профессиональной обоймы, до конца декрета не досидела и вышла на работу – простым терапевтом в частный МЦ на процентной оплате. В тот момент мне не хотелось снова становиться руководителем. Поначалу я тратила в месяц на проезд больше, чем зарабатывала на этих приёмах. И меня это не устраивало в корне. Деньги не были для меня основной мотивацией, но я их воспринимала как показатель моей проявленности и реализованности.

Можно назвать это новыми испытаниями, но теперь я была вооружена. По-другому реагировала на прежние ситуации и добилась в этом успеха. Я применила один за другим принципы, навыки и стратегию, которые легли в основу этой книги, – и через пару месяцев имела плотную запись на приём на недели вперёд. Прошлый опыт стал для меня опорой в моей текущей профессиональной жизни.

И вновь поступило предложение по карьерному росту, и спустя шесть месяцев я возглавила филиал и стала строить контактный центр. Но это снова возвращало меня в руководство, загоняло в старое русло, – и я отдалялась от пациентов, занимаясь операционной и хозяйственной рутинной, а не лечением и общением с ними. Имея чёткое представление о своём уровне комфортной жизни и целях, а также навыки и смелость, я снова сделала выбор – в пользу увольнения, – и сменила направление: поступила в СПбГУ им. Мечникова на кафедру остеопатии.

И поняла, что остеопатия – то, чем я хотела бы заниматься всю жизнь. Я ушла в частную практику и теперь наслаждаюсь врачебным приёмом, признанием, доходом и перспективами. Работая из состояния изобилия, использую все свои личные открытия – **меняю внутреннее для того, чтобы изменилось моё внешнее.**

Немного терпения, и, дочитав книгу до конца, вы сможете так же.

Сейчас я автор курсов для коррекции осанки и постановки стоп у детей, главный эксперт и соавтор курса профпереподготовки по детской коррекционной гимнастике, успешный специалист и ментор. Оглядываясь назад, вижу, что всегда была практиком, – даже на этапах руководства клиникой и карьеры в Бигфарме. Кстати, именно эти периоды подтвердили слова моего отца, что главными в клинике (в любом процессе или компании) являются ЛЮДИ: именно их взаимодействие друг с другом создаёт настроение и атмосферу организации.

Не является исключением и способность врача взаимодействовать с пациентом на приёме и вне его.

Работая в медицинском центре, я анализировала записи своих подчинённых. Молодой коммуникабельный специалист занят на недели вперёд, а его коллега – казалось бы, умудрённый опытом, – имеет окна в приёмных часах. Вы задумывались, почему на одного врача нет ни единой жалобы, а другой обрастает отрицательными отзывами?

В то время мы проводили внутренний опрос пациентов. Задавали всего пару вопросов в анонимной анкете на стойке регистрации после приёма, в том числе: **«Что для вас важно при выборе врача для повторной записи?»**

Судя по результатам того анкетирования, экспертность имеет значение, но стоит на втором месте. А что же на первом? Вы удивитесь, но это:

- способность врача выслушать пациента,
- уделить ему внимание
- и проявить заботу.

Да-да, именно эти субъективные критерии лежали в основе оценки врача пациентом, а значит, влияли на то, порекомендует он этого врача или нет. Я уверена, что итоги даже этого маленького опроса (100 респондентов) дают представление о том, что влияет на выбор пациента.

Я глубоко убеждена, что врач – это не просто профессия, это, если хотите, состояние души, миссия и способность балансировать между желанием помочь и заработать. Поэтому, со всем уважением к моим коллегам, хочу вернуть в стандарт рутинного приёма **целительную коммуникацию с пациентом** (заботу, человеколюбие, тактичность и так далее).

Общение очень важно в работе с пациентами. Это основа взаимодействия между людьми. Умение выслушать другого помогает понять, что он думает и что чувствует – и поэтому оно сближает.

Эффективное общение доктора с пациентом строится на умении слушать и слышать.

Даже лучшему специалисту будет трудно добиться успеха в лечении, если он не сможет донести до пациента информацию в доступной тому форме.

Это очень важно и непосредственно на этапе лечения: когда пациент чувствует, что к нему относятся серьёзно и с заботой, – для него это уже определённая помощь. Он охотнее включается в процесс и берёт на себя свою часть ответственности. А значит, результат будет лучше.

Об этом и о том, как эта *пациентоориентированная коммуникация* может этично увеличить ваш доход, и написана моя книга. Я поделюсь с вами своим опытом в этой сфере и дам практические рекомендации, чтобы ваш пациентопоток мог перейти на новый уровень и сарафанное радио заработало на полную мощность.

II. Миссия VS заработок



Говоря о миссии врача и этичности в работе с пациентопотоком, я не могу не коснуться одного аспекта. Аспекта, который влияет на доход врача – умения балансировать между достойным заработком и желанием помогать людям. Ведь именно ради второго чаще идут в медицинский вуз. Совместима ли этика помогающей профессии с финансовым благополучием?

Можно ли развивать бизнес и зарабатывать деньги специалистам помогающих профессий? Тема очень спорная. При этом заранее слышится нотка неодобрения. Но мыслить так – очень узко. Мы живём в экономических условиях, где мало кто предоставляет товары и услуги бесплатно. Вспомните: сколько вы инвестировали в своё обучение? А сколько ещё предстоит инвестировать? Моё профессиональное постдипломное обучение ежегодно обходится мне примерно в 500.000 рублей, а если посчитать вместе с коучингами / менторством, то и более миллиона.

Доступ к обучению в настоящее время есть у каждого врача: очное, заочное, онлайн. Необходимо только желание и амбиции. Эти же качества определяют способность зарабатывать. Немаловажна и география: хороший врач в дорогой московской клинике (неоперирующий гинеколог, например) может получать около 700.000 рублей в месяц, а оперирующий – ещё больше. Врач такого же уровня в Ростове-на-Дону может получать от 200.000 до 300.000 рублей. Однако, на мой взгляд, ключевой фактор здесь – даже не компетенции, а стремление достичь большего: можно просидеть рядовым терапевтом в Москве или греметь на всю страну, живя и работая эндокринологом в Краснодаре, и доход при этом будет сопоставимым.

Так или иначе, с темой денег связано множество заблуждений и стереотипов, которые мы получаем в детстве: от банального «Деньги – зло» до «Богатые тоже плачут».

Кстати, поиску и трансформации негативных установок посвящён один из модулей моего группового наставничества по увеличению дохода врача и помогающего специалиста.

Но тут важно правильное отношение: следует помнить, что деньги – это просто деньги, сами по себе они ничего не значат. Трудится человек не собственно ради денег, а чтобы закрыть свои потребности в безопасности, любви и так далее. А также для чего-то ещё более ценного – что придаёт смысл его профессии.

Я считаю, что мы приходим в этот мир ради эволюции своей души. Каждый человек обладает свободой выбора и определяет свой путь. Те, кто делает ставку на материальное, забыв про духовность, чаще сталкиваются с кризисами и депрессиями. Другая крайность – отрыв от реальности с уходом в «балийский вайб», – то есть бесконечные психопроработки, которые не приводят к настоящему изменению качества жизни. И для гармоничного развития важно найти баланс между духовным и материальным.

Почаще спрашивайте себя: «Кто я в этом мире? Зачем я здесь?» И если вы твёрдо решили, что ваше призвание – исцелять людей, ваша способность общаться как раз и может дать вам то самое равновесие.

Вы, наверное, замечали, что одни врачи дружелюбны и добродушны, влюблены в свою работу – и пациенты это чувствуют. А другие – наоборот, угрюмы и неразговорчивы, и будто ненавидят своих клиентов. Как вы думаете, какой подход более эффективен?

Налаживание общения – это навык, обеспечивающий лояльность, а значит, и поток благодарных пациентов.

Уверена, что приобретая и оттачивая мастерство общения, вы станете на ступень выше других специалистов в глазах пациента. При этом возрастёт уровень доверия к вам, а значит, и к лечению, которое вы рекомендуете.

Это я и хочу донести в книге. Дочитайте до последней страницы – изучите здесь практический материал, который поможет вам этично увеличить пациентопоток, а задания, как я уже говорила, дадут возможность закрепить и сразу же проверить на практике моих рекомендаций. Оценив свою новую запись, новые возможности взаимодействия с коллегами на благо пациента и свой возросший доход, вы обязательно будете рекомендовать эту книгу коллегам! (Тонкий намёк).

III. Что такое сарафанное радио?



Сарафанное радио, говорите? Нужно мне стало одну сплетню о себе распространить. Рассказала её одной бабушке-сплетнице. Ну и, ради прикола, двум знакомым мужчинам, которые «с собой в могилу унесу, но никому не расскажу». Бабулька опоздала на 18 часов.

(Анекдот)

Для начала давайте разберёмся, что же такое сарафанное радио, или **рекомендательный маркетинг**. Уверена, что последний термин вы слышали не так часто. Это **специфический набор стратегий и инструментов, направленный на привлечение новых клиентов (в нашем случае пациентов) и стимулирование повторных продаж без других методов рекламы или в дополнение к ним**. (Источник – Джон Янч, «Маркетинг без диплома»).

Немного сложно, правда? Давайте разбираться.

Многие люди добились успеха исключительно благодаря рекомендациям. С этого начинается почти любой малый бизнес. Когда специалист обслуживает своего клиента (а в нашем случае ведёт приём пациента) и последний остаётся доволен услугой, он делится положительными впечатлениями с друзьями и родственниками. Не успеете оглянуться, и у вас постоянный пациентопоток. К сожалению, многие мои коллеги не понимают, что их запись будет более динамично расти, если они станут сами активно способствовать созданию рекомендаций.

Мы, врачи – представители профессии, где рекомендательный маркетинг особенно актуален. Согласитесь, мало кто обращается к врачу только потому, что увидел его объявление на рекламном щите. Когда пациенты ищут профессионала в какой-то области, они обычно полагаются на рекомендации тех, кому доверяют. Ведь услуга врача – зачастую что-то очень личное и дорогостоящее. А значит, выше вероятность, что человек при выборе специалиста сначала поинтересуется мнением знакомых. Я убеждаюсь в этом каждый день, общаясь с пациентами во время записи: абсолютное большинство приходит по совету тех, кто у меня уже был на приёме.

Таким образом, решив проблему одного пациента, я вправе рассчитывать на его рекомендацию. Прося, например, написать отзыв, я не боюсь отказа, не боюсь выглядеть при этом как-то не так. Я знаю, что честно помогаю людям решить их проблемы со здоровьем. Это отвечает их потребностям, поэтому, рекомендуя меня, они сделают счастливее ещё десяток людей. Или сотню, что было бы ещё лучше...

Поэтому, если мы говорим о качественной стратегии продвижения вас как врача, рекомендательный маркетинг, он же сарафанное радио, должен быть на первом месте. Это даст вам преимущество среди коллег.

Вспомните или спросите более опытных, – как дело с потоком обстояло раньше, в прошлые десятилетия? Достаточно было лишь заявить о себе в расписании, и очередь не заставляла себя ждать. Что происходит сейчас, когда в каждом доме по несколько клиник – стоматологических и косметологических, а в одной клинике – по несколько врачей одной специальности? Как пациенту определиться с выбором врача – притом что оценить его экспертность он не может?

Выиграет тот специалист, который в том числе правильно настроил сарафанное радио и сформировал поток к себе на приём. Если у пациента есть проблема, например, со щитовидной железой, а вы эндокринолог – знакомые должны посоветовать ему именно вас как профильного специалиста, оказывающего грамотную результативную помощь.

Чтобы всё пошло по такому сценарию, нужно знать определённые алгоритмы.

«Рекомендательный маркетинг позволяет продавать услугу дороже». (Кирилл Горский, журналист, маркетолог)

Когда-то я начинала со стоимости приёма в 2000 рублей. Я была начинающим специалистом и не могла похвастаться плотной записью. Но время шло, и вот уже запись ко мне – более чем на месяц вперёд. Я поэтапно подняла стоимость до 7000, и это не предел. Большое количество рекомендаций и отзывов позволило и позволит мне сделать это уверенно. Когда у врача стабильно высокая запись, дальнейших путей развития всего два: увеличить количество часов приёма либо стоимость приёма.

Для меня первый путь был невозможен: я не могу и не хочу работать 24/7. Поэтому я выбрала для себя увеличение стоимости как инструмент регуляции записи. Но этот инструмент можно использовать, когда вы уже применяете рекомендательный маркетинг. Уверена, что к концу этой книги вы уже сделаете первый шаг к продаже своей услуги дороже.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.