

Общество с ограниченной ответственностью
МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «ПАЛИТРА»

ОДОБРЕНО

Корпоративным университетом «Палитра
знаний» ООО МЦ «Палитра»

«15» октября 2024 г., протокол
№ 2

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО МЦ
«Палитра»

С. Н. Зрянина
«17» октября 2024 г.

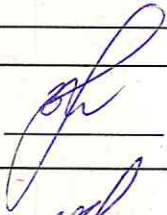
**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ АДМИНИСТРАТОРОВ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ
МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ
«КОНТАКТНЫЙ-ЦЕНТР: С ЗАБОТОЙ О ПАЦИЕНТАХ»**

(СРОКИ ОСВОЕНИЯ 36 АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ)

Владимир
2024

2. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

дополнительной профессиональной образовательной программы повышения
квалификации администраторов контактных центров медицинских организаций
«Контактный центр: с заботой о пациентах»
(сроки освоения 36 академических часов)

СОГЛАСОВАНО	
Генеральный директор	« <u>15</u> » <u>10</u> 2024 г.  Зрянина С. Н.
Директор по управлению персоналом	« <u>18</u> » <u>10</u> 2024 г.  Баданина Г. В.
Директор по правовым вопросам	« <u>03</u> » <u>10</u> 2024 г.  Балашова О. В.
Руководитель корпоративного университета «Палитра знаний»	« <u>26</u> » <u>сентября</u> 2024 г.  Овечкин А. М.
Руководитель колл-центра	« <u>4</u> » <u>10</u> 2024 г.  Петрова С. С.

3. ОПИСЬ КОМПЛЕКТА ДОКУМЕНТОВ

дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации администраторов контактных центров медицинских организаций

«Контактный центр: с заботой о пациентах»

(сроки освоения 36 академических часов)

№ п/п	Наименование документа
1.	Титульный лист
2.	Лист согласования
3.	Опись комплекта документов
4.	Лист обновлений и актуализации
5.	Общие положения
6.	Цель программы
7.	Планируемые результаты обучения
8.	Учебно-тематический план
9.	Календарный учебный график
10.	Рабочая программа учебной дисциплины (учебного модуля)
11.	Организационно-педагогические условия
12.	Программа итоговой аттестации обучающихся
13.	Иные компоненты программы

4. ЛИСТ ОБНОВЛЕНИЙ И АКТУАЛИЗАЦИИ

дополнительной профессиональной образовательной программы повышения
квалификации администраторов контактных центров медицинских организаций

«Контактный центр: с заботой о пациентах»

(сроки освоения 36 академических часов)

№ п/п	Дата внесения изменений в программу	Характер изменений	Дата и номер протокола согласования документа Корпоративным университетом

5. СОСТАВ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ

по разработке дополнительной профессиональной образовательной программы
повышения квалификации администраторов контактных центров медицинских
организаций «Контактный центр: с заботой о пациентах»
(сроки освоения 36 академических часов)

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, звание	Занимаемая должность	Место работы
1.	Баданина Галина Валерьевна		Директор по управлению персоналом	ООО МЦ «Палитра»
2.	Овечкин Александр Михайлович		Руководитель корпоративного университета	ООО МЦ «Палитра»
3.	Петрова Светлана Сергеевна		Руководитель колл-центра	ООО МЦ «Палитра»
<i>по методическим вопросам</i>				
4.	Райская Алла Витальевна		Менеджер корпоративного университета	ООО МЦ «Палитра»

6. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Характеристика программы:

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации администраторов контактных центров медицинских организаций «Контактный центр: с заботой о пациентах» трудоемкостью 36 академических часов (далее - Программа) сформирована в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 19 марта 2018 № 163н).

6.2. Категория обучающихся: специалисты колл-центров медицинских организаций.

6.3. Актуальность программы:

Актуальность программы обусловлена необходимостью развития профессиональных компетенций специалистов контактных центров медицинских организаций в условиях повышения требований к качеству медицинского обслуживания и развития информационно-коммуникационных технологий.

6.4. Объем программы (трудоемкость): 36 академических часов.

6.5. Форма обучения: очная.

6.6. Документ, выдаваемый после завершения обучения: удостоверение о повышении квалификации.

7. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ

7.1. Цель программы: совершенствование компетенций администраторов контактных центров медицинских организаций, необходимых для выполнения на высоком уровне профессиональных задач в области дистанционного информационно-справочного обслуживания пациентов.

7.2. Задачи

1. Сформировать знания о контактных центрах медицинских организаций как обособленных структурных подразделений и их взаимосвязи с другими подразделениями.
2. Сформировать знания о должности администратора контактного центра, показателях и критериях оценки эффективности их работы, стандартах сервиса обслуживания пациентов.
3. Сформировать знания о стандартах коммуникации контактных центров, о приеме и регистрации жалоб, претензий и отзывов пациентов.
4. Сформировать навыки дистанционного общения с пациентом, отвечающего требованиям качества обслуживания, в том числе позитивного имиджа и этикета.
5. Сформировать навыки урегулирования конфликтных ситуаций с пациентами.
6. Создать условия для овладения базовыми методами и техниками предложения пациентам услуг организации.
7. Сформировать навыки самодиагностики и профилактики эмоционального выгорания и стресса.

8. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

8.1. В результате освоения программы обучающийся должен:

Знать:

- Место и роль контактного центра в организационной структуре медицинской организации и его взаимосвязь с другими структурными подразделениями.
- Цели, задачи и функции контактного центра медицинской организации.
- Роль администратора контактного центра.
- Модель компетенций и профиль должности администратора контактного центра.
- Показатели и критерии оценки эффективности работы администратора контактного центра.
- Основы клиентского сервиса и стандарты сервиса в организации.
- Стандарты коммуникации контактного центра.
- Особенности и специфику работы на телефоне.
- Принципы работы с голосом и манеры общения.
- Особенности речевых ошибок и правилах их устранения.
- Основы конфликтологии и межличностного общения.
- Психологический портрет и типы конфликтующих пациентов.
- Правила консультирования пациентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг организации.
- Правила предоставления пациентам полной достоверной информации о продуктах и услугах организации, их технических характеристиках.
- Правила консультирования пациентов по форме и срокам оплаты продуктов и услуг компании.
- Правила оформления заказов на приобретение продуктов и услуг организации.
- Что такое эмоциональное выгорание. Причины, признаки, типы эмоционального выгорания.

Уметь

- Обращать входящие контакты пациентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания.
- Предоставлять актуальную информацию по запросу пациента по удаленным каналам коммуникации.
- Вносить информацию в программы и базы данных в определенном организацией порядке.
- Обращать и регистрировать поступившие жалобы и претензии пациентов.
- Регистрировать поступивших жалоб и претензий пациентов.
- Организовывать принятие решения по претензионному обращению пациента.
- Контролировать своевременность принятия решения по претензионному обращению пациента.
- Предоставлять ответ пациенту о принятом решении по претензионному обращению.
- Вносить требуемую информацию в процессе обработки претензионного обращения пациента.
- Информировать вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях

- Применять скрипты телефонного разговора.
- Работать со сложными пациентами. Работать с возражениями.
- Определять и устранять из своей речи слова-паразиты, слова-раздражители, негативно мыслительные стереотипы.
- Сглаживать конфликтные и сложные ситуации. Выбирать оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций.
- Применять методы позитивного мышления.

Владеть

- Сценариями (скриптами) и алгоритмами взаимодействия с пациентом в различных ситуациях.
- Приемами активного слушания.
- Владеть тактиками общения с «разгневанным» пациентом.
- Технологиями предложения дополнительных товаров и услуг организации.
- Приемами информирования пациентов о новых продуктах и услугах организации, возможности их приобретения
- Приемами работа с мысленными установками.
- Практиками преодоления эмоционального выгорания.
- Методиками предупреждения синдрома эмоционального выгорания.

**Общество с ограниченной ответственностью
МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «ПАЛИТРА»**

ОДОБРЕНО

Корпоративным университетом «Палитра
знаний» ООО МЦ «Палитра»

«___» _____ 2024 г., протокол
№ _____

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО МЦ
«Палитра»

_____ С. Н. Зрянина
«___» _____ 2024 г.

9. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной образовательной программы повышения
квалификации администраторов контактных центров медицинских организаций

«Контактный центр: с заботой о пациентах»

(трудоемкость 36 академических часов)

Цель: совершенствование компетенций администраторов контактных центров медицинских организаций, необходимых для выполнения на высоком уровне профессиональных задач в области дистанционного информационно-справочного обслуживания пациентов.

Категория обучающихся: специалисты колл-центров медицинских организаций.

Трудоемкость: 36 ак. час.

Форма обучения: очная

№ п/п	Название рабочих программ; учебных тем	Трудоемкость	Формы организации обучения		Форма обучения		Форма контроля
			Лекции	СЗ/ПЗ	Очно	Очно с применением ДОТ и ЭО	
1.	Модуль 1. Введение в должность	4	4	-	4		Т/К
1.1.	Контактный центр медицинской клиники: структура, функции и задачи. Роль администратора контактного центра.	1	1	-	1	-	Т/К
1.2.	Модель компетенций и профиль должности администратора контактного центра.	1	1	-	1	-	Т/К
1.3.	Показатели и критерии оценки эффективности работы администратора контактного центра.	1	1	-	1	-	Т/К
1.4.	Сервис и стандарты сервиса в организации.	1	1	-	1	-	Т/К
2.	Модуль 2. Обработка обращений	4	4	-	4	-	

	пациентов по дистанционным каналам коммуникации.						
2.1.	Стандарты коммуникации контактного центра.	2	2	-	2	-	Т/К
2.3.	Прием и регистрация жалоб, претензий отзывов пациентов.	2	2	-	2	-	Т/К
3.	Модуль 3. Коммуникативная и психологическая компетентность администратора контактного центра.	26	-	26	26	-	Т/К
3.1.	Тренинг «Имидж и этикет дистанционного общения с пациентом. Навыки эффективной телефонной коммуникации»	8	-	8	8	-	Т/К
3.2.	Тренинг «Урегулирование конфликтных ситуаций с пациентом».	6	-	6	6	-	Т/К
3.3.	Тренинг «Базовые методы и техники предложения услуг организации».	6	-	6	6	-	Т/К
3.4.	Тренинг «Эмоциональное выгорание и стресс: самодиагностика и профилактика»	6	-	6	6	-	Т/К
	Итоговая аттестация (тестирование)	2	-	2	2	-	тест
	Итого (трудоемкость)	36	18	28	36	-	-

**Общество с ограниченной ответственностью
МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «ПАЛИТРА»**

ОДОБРЕНО

Корпоративным университетом «Палитра
знаний» ООО МЦ «Палитра»

«___» _____ 2024 г., протокол

№ _____

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО МЦ
«Палитра»

_____ С. Н. Зрянина
«___» _____ 2024 г.

10. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

дополнительной профессиональной образовательной программы повышения
квалификации администраторов контактных центров медицинских организаций

«Контактный центр: с заботой о пациентах»

(трудоемкость 36 академических часов)

Цель: совершенствование компетенций администраторов контактных центров медицинских организаций, необходимых для выполнения на высоком уровне профессиональных задач в области дистанционного информационно-справочного обслуживания пациентов.

Категория обучающихся: специалисты колл-центров медицинских организаций.

Трудоемкость: 36 ак. час.

Форма обучения: очная

Название рабочих программ; учебных тем	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день
	Трудоемкость освоения (ак. час.)				
Контактный центр медицинской клиники: структура, функции и задачи. Роль администратора контактного центра.	1				
Модель компетенций и профиль должности администратора контактного центра.	1				
Показатели и критерии оценки эффективности работы администратора контактного центра.	1				
Сервис и стандарты сервиса в организации.	1				
Стандарты коммуникации контактного центра.	2				
Прием и регистрация жалоб, претензий отзывов пациентов.	2				
Тренинг «Имидж и этикет дистанционного общения с пациентом. Навыки эффективной телефонной коммуникации»		8			
Тренинг «Урегулирование конфликтных ситуаций с пациентом».			6		
Тренинг «Базовые методы и техники предложения услуг организации».				6	
Тренинг «Эмоциональное выгорание и стресс: самодиагностика и профилактика»					6
ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ					2
Итого					36

11. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации администраторов контактных центров медицинских организаций
«Контактный центр: с заботой о пациентах»

Трудоемкость освоения: 36 акад.час.

Задачи:

1. Сформировать знания о контактных центрах медицинских организаций как обособленных структурных подразделений и их взаимосвязи с другими подразделениями.
2. Сформировать знания о должности администратора контактного центра, показателях и критериях оценки эффективности их работы, стандартах сервиса обслуживания пациентов.
3. Сформировать знания о стандартах коммуникации контактных центров, о приеме и регистрации жалоб, претензий и отзывов пациентов.
4. Сформировать навыки дистанционного общения с пациентом, отвечающего требованиям качества обслуживания, в том числе позитивного имиджа и этикета.
5. Сформировать навыки урегулирования конфликтных ситуаций с пациентами.
6. Создать условия для овладения базовыми методами и техниками предложения пациентам услуг организации.
7. Сформировать навыки самодиагностики и профилактики эмоционального выгорания и стресса.

№ п/п	Модуль, тема, элементы, подэлементы темы
1.	Модуль 1. Введение в должность
1.1.	Тема: Контактный центр медицинской клиники: структура, функции и задачи. Роль администратора контактного центра.
1.1.1.	Контактный центр в организационной структуре медицинской организации, его роль и взаимосвязь с другими структурными подразделениями.
1.1.2.	Цели, задачи и функции контактного центра.
1.1.3.	Кадровый состав, роль и место администратора в структуре контактного центра.
1.2.	Тема: Модель компетенций и профиль должности администратора контактного центра.
1.2.1.	Модель компетенций администратора контактного центра. Ключевые характеристики, знания, умения, навыки и способности необходимые для успешного выполнения работы.
1.2.2.	Профиль должности администратора контактного центра: название должности, функциональные обязанности, требования, условия работы.
1.3.	Тема: Показатели и критерии оценки эффективности работы администратора контактного центра.
1.3.1.	КРІ для контактного центра.
1.3.2.	Ключевые показатели эффективности работы администратора контактного центра.
1.4.	Тема: Сервис и стандарты сервиса в организации.
1.4.1.	Клиентский сервис: общие понятия, правила идеального сервиса.
1.4.2.	Стандарты сервиса в медицинской организации.
1.4.3.	Что значит быть сервисным или как получить лояльность пациента.
1.4.4.	Сервисные чек-листы для оценки качества клиентского сервиса.
2.	Модуль 2. Обработка обращений пациентов по дистанционным каналам

	коммуникации.
2.1.	Тема: Стандарты коммуникации контактного центра.
2.1.1.	Обработка входящих контактов пациентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания
2.1.2.	Предоставление актуальной информации по запросу пациента по удаленным каналам коммуникации
2.1.3.	Внесение информации в программы и базы данных в определенном организацией порядке
2.2.	Тема: Прием и регистрация жалоб, претензий отзывов пациентов.
2.2.1.	Обработка поступивших жалоб и претензий пациентов
2.2.2.	Регистрация поступивших жалоб и претензий пациентов
2.2.3.	Организация принятия решения по претензионному обращению пациента
2.2.4.	Контроль своевременности принятия решения по претензионному обращению пациента
2.2.5.	Предоставление ответа пациенту о принятом решении по претензионному обращению
2.2.6.	Внесение требуемой информации в процессе обработки претензионного обращения пациента
2.2.7.	Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях
2.2.8.	Сценарии (скрипты) и алгоритмы взаимодействия с пациентом в различных ситуациях.
3.	Модуль 3. Коммуникативная и психологическая компетентность администратора контактного центра.
3.1.	Тренинг «Имидж и этикет дистанционного общения с пациентом. Навыки эффективной телефонной коммуникации»
3.1.1.	Особенности и специфика работы на телефоне.
3.1.2.	Скрипты телефонного разговора.
3.1.2.1.	Алгоритм приема поступившего звонка.
3.1.2.2.	Алгоритм постановки звонка на ожидание.
3.1.2.3.	Переключение клиента на специалиста компании.
3.1.2.4.	Алгоритм работы при невозможности соединения со специалистом.
3.1.2.5.	Алгоритм завершения звонка.
3.1.2.6.	Алгоритм действия при исходящем звонке.
3.1.3.	Что дает нам имя клиента? Голос и манера общения.
3.1.4.	Работа со сложными пациентами. Работа с возражениями.
3.1.5.	Хороший и плохой диалог.
3.1.6.	Речевые ошибки и их устранение.
3.1.7.	Слова-паразиты, слова-раздражители, негативно мыслительные стереотипы и как с ними работать.
3.1.8.	Активное слушание.
3.2.	Тренинг «Урегулирование конфликтных ситуаций с пациентом».
3.2.1.	Конфликтология и межличностное общение.
3.2.2.	Психологический портрет конфликтующего пациента.
3.2.3.	Типы конфликтующих пациентов.
3.2.4.	Сглаживание конфликтных и сложных ситуаций. Выбор оптимальных способов разрешения конфликтных ситуаций.
3.2.5.	Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с пациентами.
3.2.6.	Тактика общения с «разгневанным» пациентом.
3.3.	Тренинг «Базовые методы и техники предложения услуг организации».
3.3.1.	Консультирование пациентов по вопросам приобретения и использования

	продуктов и услуг организации
3.3.2.	Предоставление пациентам полной достоверной информации о продуктах и услугах организации, их технических характеристиках
3.3.3.	Консультирование пациентов по форме и срокам оплаты продуктов и услуг компании
3.3.4.	Оформление заказов на приобретение продуктов и услуг организации
3.3.5.	Предложение дополнительных товаров и услуг организации
3.3.6.	Информирование пациентов о новых продуктах и услугах организации, возможности их приобретения
3.4.	Тренинг «Эмоциональное выгорание и стресс: самодиагностика и профилактика»
3.4.1.	Что такое эмоциональное выгорание. Причины, признаки, типы эмоционального выгорания.
3.4.2.	Работа с мысленными установками.
3.4.3.	Практики преодоления эмоционального выгорания.
3.4.4.	Позитивное мышление.
3.4.5.	Предупреждение синдрома эмоционального выгорания.
	Итоговая аттестация: тестирование

12. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

12.1. Организация образовательной деятельности по освоению программы

Образовательный процесс осуществляется в очном аудиторном режиме. Аудиторные занятия проводятся в группе. Программа сочетает лекционные и практические занятия. Практические занятия преимущественно проводятся в форме тренинга. Рекомендуемое количество участников тренинга – до 15 человек. В случае, когда численность группы от 18 человек, целесообразно во время проведения тренингов делить группы на подгруппы.

Формой итоговой аттестации является итоговое тестирование.

12.2. Продолжительность одного занятия и трудоемкость недельной нагрузки

Продолжительность одного занятия составляет 2 академических часа.

Максимальная учебная нагрузка в неделю при реализуемой форме обучения составляет 36 часов.

12.3. Материально-техническая база реализации программы

Материально-техническая база реализации программы соответствует действующим санитарно-эпидемиологическим и противопожарным нормам и правилам, и обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической работы обучающихся, предусмотренной учебно-тематическим планом.

12.4. Квалификация научно-педагогических работников

Квалификация научно-педагогических работников соответствует квалификационным характеристикам, установленным квалификационными требованиями.

В реализации программы участвуют:

- научно-педагогические работники, имеющие образование, соответствующее основной специальности реализуемой программы (*16% от общего количества научно-педагогических работников, реализующих программу*);
- работники из числа руководителей и работников организации, деятельность которых связана с направленностью (спецификой) реализуемой программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) (*84% от общего количества научно- педагогических работников, реализующих программу*);

13. ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Обучающиеся допускаются к итоговой аттестации после изучения дисциплин в объеме, предусмотренном учебным планом программы.

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования, направленного на контроль и оценку знаний, умений, составляющих содержание профессиональных компетенций.

Обучающиеся, освоившие программу в полном объеме и прошедшие итоговую аттестацию, получают документ установленного образца о дополнительном профессиональном образовании – удостоверение о повышении квалификации.

12.1. Оценочные средства итоговой аттестации

Оценочные средства итоговой аттестации выступают структурной единицей контрольно-измерительных материалов в соответствии индикаторам достижения планируемых результатов

Итоговое тестирование включает не менее 20 заданий и рассчитано на выполнение в течение 2 академических часов.

Критерии оценивания:

Правильное выполнение одного задания приравнивается к одному баллу. Максимальное количество баллов 20.

Тестирование считается успешно пройденным в случае, если обучающийся набрал не менее 14 баллов (не менее 70% правильных ответов).

При этом результаты интерпретируются следующим образом:

- 18-20 баллов – высокий уровень освоения программы;
- 14-17 баллов – средний уровень освоения программы;
- Менее 14 баллов – неудовлетворительный уровень освоения программы.

В случае, если обучающийся набрал менее 14 баллов, ему предоставляется право на устранение задолженности, но не более двух раз. В случае получения неудовлетворительных результатов при использовании дополнительных попыток, обучающийся получает справку об обучении вместо удостоверения о повышении квалификации.

Примеры тестовых заданий:

- **Расставьте в правильном порядке элементы сценария «Прием звонка»:**
 1. Улыбка
 2. Компания
 3. Имя
 4. Приветствие
- **Исключите из списка нежелательные фразы в телефонном общении с пациентом:**
 1. Чем я могу вам помочь?
 2. Я не знаю.
 3. Спасибо за ожидание.
 4. Вы должны вовремя явиться на прием!
 5. Остались ли у вас еще какие-либо вопросы?

- Какие типы вопросов относятся к технологии СПИН:
 1. Ситуационные.
 2. Закрытые
 3. Проблемные.
 4. Извлекающие.
 5. Направляющие.
 6. Уточняющие
 7. Возвратные.

14. ИНЫЕ КОМПОНЕНТЫ ПРОГРАММАЫ

14.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса

№ п/ п	Название темы рабочей программы	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Основное место работы, должность	Количество ак. часов
1.	Контактный центр медицинской клиники: структура, функции и задачи. Роль администратора контактного центра	Петрова С. С.	-	ООО МЦ «Палитра», руководитель, руководитель колл-центра	1
2.	Модель компетенций и профиль должности администратора контактного центра	Овечкин А. М.	-	ООО МЦ «Палитра», руководитель корпоративного университета	1
3.	Показатели и критерии оценки эффективности работы администратора контактного центра	Петрова С. С.	-	ООО МЦ «Палитра», руководитель, руководитель колл-центра	1
4.	Сервис и стандарты сервиса в организации	Райская А. В.	-	ООО МЦ «Палитра», менеджер корпоративного университета	1
5.	Стандарты коммуникации контактного центра	Петрова С. С.	-	ООО МЦ «Палитра», руководитель, руководитель колл-центра	2
6.	Прием и регистрация жалоб, претензий отзывов пациентов	Петрова С. С.	-	ООО МЦ «Палитра», руководитель, руководитель колл-центра	2
7.	Тренинг «Имидж и этикет дистанционного общения с пациентом. Навыки эффективной телефонной коммуникации»	Петрова С. С.	-	ООО МЦ «Палитра», руководитель, руководитель колл-центра	8
8.	Тренинг «Урегулирование конфликтных ситуаций с пациентом»	Райская А. В.	-	ООО МЦ «Палитра», менеджер корпоративного университета	6
9.	Тренинг «Базовые методы и техники предложения услуг организации»	Клычкова А. В.	-	ООО МЦ «Палитра», директор по маркетингу	6

10.	Тренинг «Эмоциональное выгорание и стресс: самодиагностика и профилактика»	Панфилова Л. В.	к.б.н.	ГАОУ ДПО ВО ВИРО им. Л. И. Новиковой, зав.кафедрой педагогики, психологии и инклюзивного образования	6
11.	Итоговая аттестация	Овечкин А. М.	-	ООО МЦ «Палитра», руководитель корпоративного университета	2

