



مقدم إلى The One Clinics - جدة

برنامج تطوير تجربة المريض ورفع كفاءة تحويل الاستفسارات إلى حجوزات

السادة / إدارة The One Clinics المحترمين

عناية الأستاذة / سارة - مديرة التشغيل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

بناءً على اللقاء ومناقشة احتياج فريق الكول سنتر والاستقبال، يسر نادي العيادات - أحد برامج مختبر الأعمال للتطوير - أن يقدم هذا العرض الفني والمالي لبرنامج تدريبي عملي مخصص لبيئة العمل في العيادات الطبية، بهدف تطوير تجربة المريض، رفع جودة التواصل، وتعزيز مهارات تحويل الاستفسارات إلى حجوزات بصورة مهنية ومتوازنة تحافظ على صورة العيادة وثقة المريض.

4

جلسات تدريبية

12-10

ساعة تدريب

13

موظفة: كول سنتر + استقبال

01 الأهداف الرئيسية للبرنامج

- تطوير مفهوم تجربة المريض والاحترافية في نقاط التواصل الأولى.
- رفع جودة التواصل عبر الهاتف وWhatsApp والاستقبال المباشر.
- تحسين مهارات اكتشاف الاحتياج وبناء الثقة وتقديم قيمة الخدمة.
- رفع كفاءة تحويل الاستفسارات إلى حجوزات باستخدام أساليب بيع استشاري مناسبة للقطاع الطبي.
- تطوير مهارات الإغلاق، إدارة الاعتراضات، سؤال السعر والتردد والمقارنات.
- تحسين المتابعة للمهتمين الذين لم يحجزوا من أول تواصل.

- رفع جودة تأكيد المواعيد وإعادة الجدولة واستعادة حالات الإلغاء وعدم الحضور.
- تعزيز مهارات التعامل مع الشكاوى والمواقف الصعبة ودعم الاحتفاظ بالمريض.

02 المحاور التدريبية

الجلسة 1

تجربة المريض والاحترافية في التواصل

- رحلة المريض والانطباع الأول.
- نبرة الصوت والاستماع الفعال.
- اكتشاف الاحتياج وطرح الأسئلة.
- بناء الثقة والتعامل مع أنماط المرضى.
- تكامل دور الكول سنتر والاستقبال.

الجلسة 2

إدارة الهاتف و WhatsApp والاستقبال

- الهيكل الاحترافي للمكالمة والمحادثة.
- تقديم القيمة وعدم اختزال الحوار في السعر.
- تنظيم المعلومة وتحديد Next Action.
- متى نستخدم الرسالة ومتى يكون الاتصال أنسب.
- أخطاء شائعة تسبب فقد الاستفسار.

الجلسة 3 - محور رئيسي

فن البيع والإغلاق وتحويل الاستفسار إلى حجز

- البيع الاستشاري في القطاع الطبي دون ضغط.
- Qualification واكتشاف الدافع الحقيقي.
- الانتقال من سؤال السعر إلى القيمة.
- Closing Techniques المناسبة للعيادات.
- إدارة اعتراضات السعر والتردد والمقارنة.
- التعامل مع «أفكر»، «أرجع لكم»، «أرسلوا التفاصيل».
- Follow-up المهني للمهتمين الذين لم يحجزوا.

الجلسة 4

تثبيت الحجز والحضور والاحتفاظ بالمريض

- التأكيد والتذكير وإعادة الجدولة.
- التعامل مع No-show و Cancellation.
- مهارات الاستقبال وإدارة التوقعات والانتظار.
- الشكاوى والمواقف الصعبة والتصعيد المناسب.
- المتابعة بعد الزيارة وإعادة الحجز.

03 منهجية التنفيذ

يعتمد البرنامج على التدريب التفاعلي والتطبيق المباشر، وليس المحاضرة النظرية فقط، من خلال:

- Role Play ومحاكاة مكالمات ومواقف من واقع بيئة العيادات.
- حالات عملية مرتبطة بالهاتف و WhatsApp والاستقبال.
- تدريب على إدارة الاعتراضات والإغلاق والمتابعة.
- تخصيص الأمثلة حسب الخدمات ذات الأولوية التي تحددها إدارة التشغيل.
- تنسيق مواعيد التدريب بما يناسب الشفتات وأوقات الذروة قدر الإمكان.

04 مخرجات البرنامج

- تنفيذ 4 جلسات تدريبية بإجمالي 10 إلى 12 ساعة.
- تدريب حتى 13 موظفة من الكول سنتر والاستقبال.
- تطبيقات عملية على مهارات التواصل والبيع والإغلاق والمتابعة.
- تعريف الفريق بالمؤشرات المرتبطة بدوره في رحلة المريض.
- ملخص ختامي مختصر للإدارة بالمحاور المنفذة وفرص التطوير التدريبية العامة.

05 العرض المالي

الخيار الأول - Online

القيمة الأساسية: 7,000 ريال

5,250 ريال

سعر خاص لعيادات The One

- 4 جلسات مباشرة Online
- 10-12 ساعة
- حتى 13 موظفة
- تخصيص وتمارين وتطبيقات
- ملخص ختامي مختصر

الخيار الثاني - حضوري (موصى به)

القيمة الأساسية: 10,000 ريال

7,000 ريال

سعر خاص لعيادات The One

- 4 جلسات حضورية بمقر العيادة
- 10-12 ساعة
- حتى 13 موظفة
- Role Play ومحاكاة مباشرة
- ملخص ختامي مختصر

الجدولة: يتم تحديد مواعيد الجلسات بالتنسيق مع إدارة التشغيل.

الدفع: 100% عند اعتماد العرض وقبل بدء التنفيذ.

صلاحية العرض: 10 أيام من تاريخ الإصدار.

الضريبة: الأسعار لا تشمل ضريبة القيمة المضافة إن وجدت، وتطبق وفق الوضع النظامي.

النطاق: أي خدمات إضافية خارج نطاق التدريب الوارد أعلاه يتم الاتفاق عليها بشكل مستقل.

اعتماد مقدم العرض



أسامة زياد فلمبان

المدير العام - مؤسسة مختصر الأعمال
نادي العيادات - أحد برامج مختصر الأعمال للتطوير



نادي العيادات - أحد برامج مختصر الأعمال للتطوير | 0567943570 | info@theclinicsclub.com