

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю
Ректор АНО ДПО

«Центральный многопрофильный институт»


 А. Х. Тамбиев
18.11.2024 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
«Управление call-центром медицинской организации».

Цель – совершенствование компетенций специалиста, необходимых для профессиональной деятельности и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации

Категория слушателей – руководители контактных центров, управляющие медицинских учреждений.

Срок обучения: 144 часа.

Форма обучения: заочная (по желанию слушателя или заказчика возможны очная, очно – заочная, а также сочетание всех форм обучения) с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

| № п/п | Наименование тем и разделов. | Всего часов | В том числе: | | Форма контроля |
|-------|--|-------------|--------------|----------|----------------|
| | | | Лекция | Практика | |
| 1. | Сервисный менеджмент. | 20 | 10 | 10 | зачет |
| 2. | Стандарты сервиса для call-центра и администраторов. | 35 | 20 | 15 | зачет |
| 3. | Кейс «Анализ по чек-листу телефонных переговоров с пациентом (звонок в клинику участников тренинга). | 20 | 10 | 10 | зачет |
| 4. | Повышение показателей результативности call-центра и администраторов. | 35 | 20 | 15 | зачет |
| 5. | Правовое обеспечение работы | 30 | 15 | 15 | зачет |

| | | | | | |
|--|----------------------------|------------|-----------|-----------|---|
| | администраторов. | | | | |
| | Итоговая аттестация | 4 | - | 4 | В соответствии с положением об итоговой аттестации |
| | Итого: | 144 | 75 | 69 | |