

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	