



SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Sekretæren *som* Sælger



Agenda

SEKRETÆREN SOM SÆLGER

- Præsentation af underviser
- Fysioterapi – også en forretning
- Hvordan kan en sekretær / receptionist være en sælger ?
- Behov
- Mersalg
- Kundetyper
- Kommunikation
- Kundeservice

- Spørgsmål & Svar



SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Lad os lige hilse på hinanden....

- Giv et knus til 5 du ikke kender.....
- Og så er vi i gang.....



Jens Dyrvig

SEKRETÆREN SOM SÆLGER

- 10 År i Detailhandel
- Salgschef Zitech Computer
- Salgschef Hard Work
- Salgsdirektør fitness dk
- Adm. Direktør Equinox Fitness
- Adm. Direktør eos active
- Distributør af Star Trac og Spinning
- Direktør Health Business & Fitness Sound
- Haft Fysioterapeuter ansat
- Gennemført motion på recept i Roskilde amt



SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Fysioterapi er også en forretning



SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Hvor kommer pengene fra ?

- Klienter
 - Patienter
 - Staten
-
- Kommer der ingen penge, er der ingen forretning.....



Klienter

- "Kunder" som ikke er syge
- "Kunder" som har en skavank
- "Kunder" som gerne vil have kvalitet i træningen
- Denne gruppe får som udgangspunkt ikke tilskud fra staten.

SEKRETÆREN SOM SÆLGER



Patienter

- "Kunder" som er syge eller har en skade
- "Kunder" som er på vej til at blive syge eller få en skade
- "Kunder" tilskud fra staten
- "kunder" uden tilskud fra staten

SEKRETÆREN SOM SÆLGER



Staten

- I praksis lægerne
- Derfor skal lægerne også betragtes som "kunder"
- Lægens præferencer er alt afgørende for hvem lægen henviser til.

SEKRETÆREN SOM SÆLGER



Hvad sælger klinikken ?

- Ydelser, hvor staten ikke giver tilskud
- Diverse varer
- Træning (fitness)
- Henvisningspladser
- Andet

SEKRETÆREN SOM SÆLGER



SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Konklusion

- En Fysioterapi sælger varer og/ eller ydelser.
- En forretning handler om salg af varer og ydelser.
- Derfor er en Fysioterapi en forretning.
- **Så hvem er sælgeren ?**



SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Sekretæren som sælger



Kan en klinik sekretær være sælger ?

SEKRETÆREN SOM SÆLGER

NEJ !



SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Fordi....

- Det er etisk forkert
- Man kan ikke sælge ydelser til syge, fordi de allerede er henvist
- Sekretæren føler sig utryk ved det – er ikke ”sælger”.
- Sekretæren ved ikke nok om produktet



Kan en klinik sekretær være sælger ?

SEKRETÆREN SOM SÆLGER

J A !



Fordi....

- Sundhed er aldrig noget som ikke er godt for mennesket
- Fordi mange gerne vil have hjælpen til at gøre noget
- Fordi mange ikke ved, at der faktisk er løsninger på skavanker
- Vi skal ikke sælge, men dække behov

SEKRETÆREN SOM SÆLGER



Hvem var kunderne ?

- Alle klienter
- Patienter som ikke kan få tilskud
- Patienter, hvor staten stopper tilskuddet før patienten er færdig behandlet.
- Lægerne i lokalområdet

SEKRETÆREN SOM SÆLGER



SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Håndtering af dilemmaet

- Betragt dig selv som en der formidler løsninger til behov.
- Vi sælger udelukkende noget som er godt for mennesket
- Dette kursus giver redskaber til at håndtere utrygheden
- Sekretæren skal ikke sælge, men finde løsninger til behovet



SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Behovsafdækning



Hvad er et behov ?

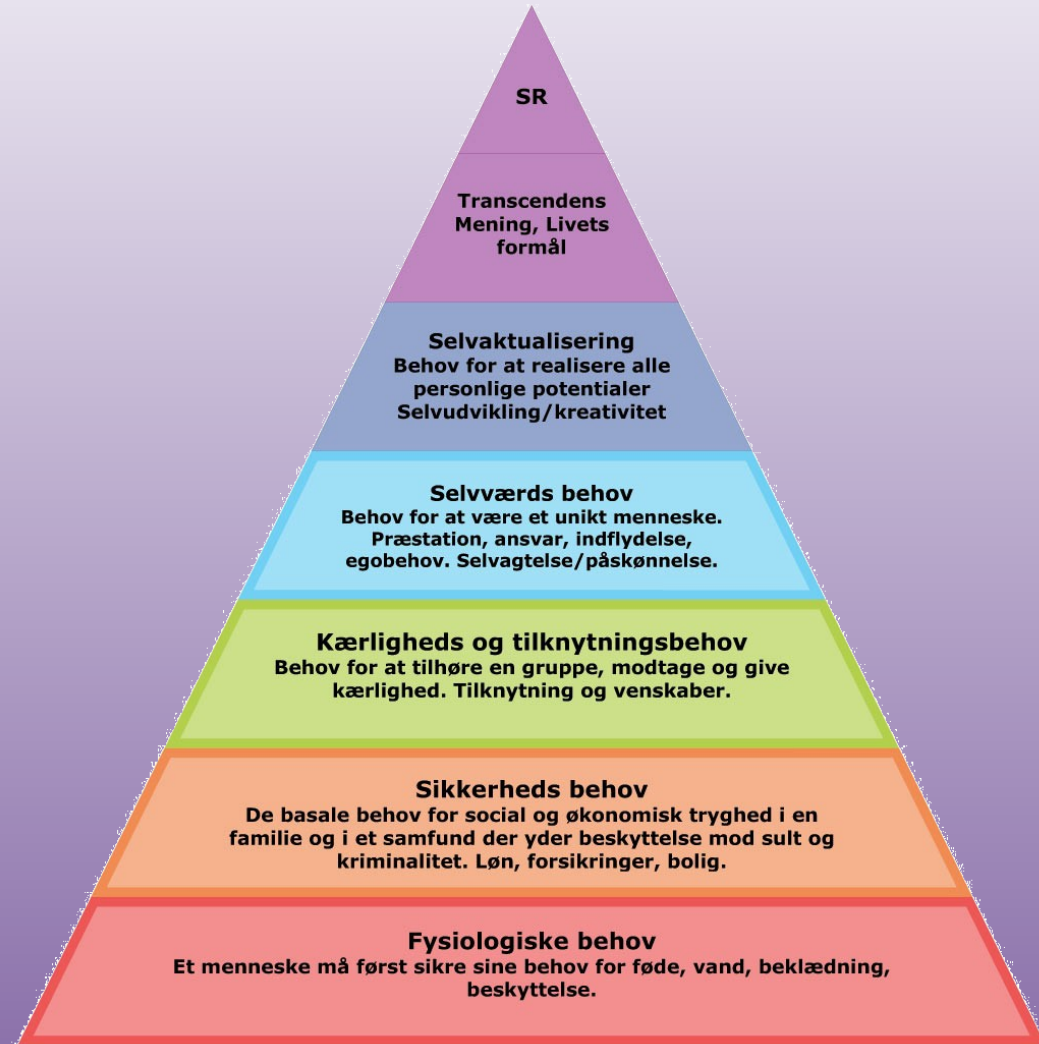
- Kom med forslag.....

SEKRETÆREN SOM SÆLGER



Maslows Behovsanalyse

SEKRETÆREN SOM SÆLGER





SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Forskelle i behov

- Behov for Selvaktualisering : Raske har behov for at forblive raske og mobile – i så lang tid som muligt (klient / medlem)
- Fysiologiske behov : Syge har behov for at blive raske og mobile (patient)



Patient vs. Klient

SEKRETÆREN SOM SÆLGER

	Det syge liv Patient Bliver man straffet for Behandling Motivation baseret på situationen	Det raske liv Medlem / klient Måden man lever på Forebyggelse Motivation baseret på lyst eller frygt	
Død	Mangler energi til at se horisonten Ofte en negativ baggrund Livsstilsbetinget sygdom Slowmotion Mindre mobilitet Selvtræner	Overskud til mere Ofte en positiv indgangsvinkel Overvægt er ikke en sygdom Tempo og fart Mobilitet Træner	Fødsel



SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Hvordan finder man behovet ?

Stil spørgsmål

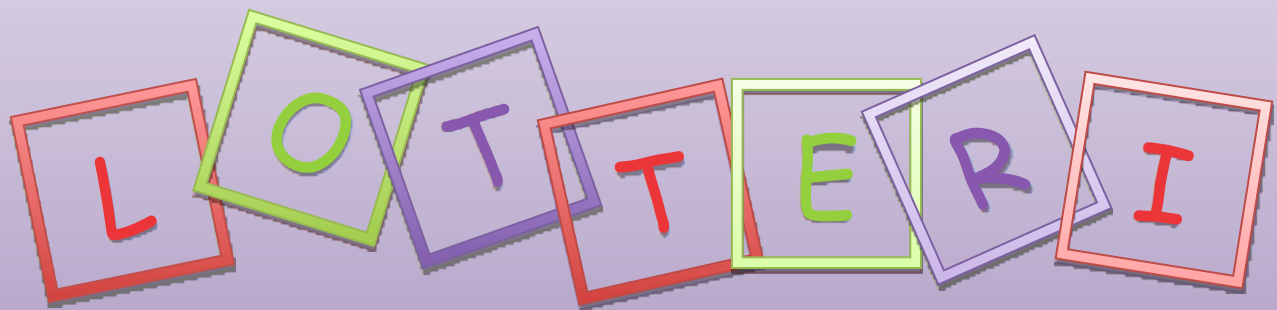
- Interesse
- Sundhedsmæssig baggrund
- Motionsbaggrund
- Motivation

- Husk at stille åbne spørgsmål



Parring af behov til udbud

SALGETS BILLED



SEKRETÆREN SOM SÆLGER





SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Løsninger vs. behov

- Rygproblemer
- Sportsskader
- Forebyggelse af livsstilsbetinget sygdomme
- Når genoptræningen officielt stopper i kommunalt regi, er det ofte ikke nok.
- Genoptræning i øvrigt
- Hjælp til at når et trænings mål – måske bare komme i form.
- Arbejdsskader – herunder muse arm
- Specielle lokale produkter



”Folkesygdomme”

SEKRETÆREN SOM SÆLGER

- Ondt i ryggen
 - Ondt i nakken
 - Ondt i skuldre
 - Spændings hovedpine
 - Problemer med knæ
-
- Alt sammen noget en Fysioterapeut kan løse



SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Rollespil

- Tag din sidemakker
 - Den ene "kunde" uden tilskud med et behov.
 - Den anden er klinik sekretær
 - Gør det herefter omvendt.....
- Opgaven
 - Find behovet
 - Præsenter løsningen
- 5 minutter til hver

HEALTH
BUSINESS

Hvordan præsenterer du løsningen ?

SEKRETÆREN SOM SÆLGER





SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Livscyklus

- De fleste sygdomsforløb er tidsbegrænset
- De fleste skadesforløb er tidsbegrænset
- De fleste som træner i motionscenter, gør det tidsbegrænset.
- Derfor skal der hele tiden nye "kunder" til.....



SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Mersalg



SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Sælg tillægsprodukter

- Tænk over de produkter du ellers kan sælge – sæt dem i forhold til ”kunden”
- Når en ”kunde” er færdig i et forløb, kan der sagtens stadig være et behov for klinikkens produkter. Præsenter disse.



SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Mennesketyper



Hvilke ord passer til dig ?

SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Handlekraftig
Dominerende
Direkte
Selvstarter
Påståelig
Kraftfuld
Konkurrence
Krævende

Formulerende
Meddelsom
Positiv
Venlig
Åben
Argumenter
Politikker
Underholdende

Pålidelig
Stabil
Udholdende
Struktureret
Rolig
Opmærksom
Grundig
Tillidsfuld

Præcis
Nøjagtig
Systematisk
Forsigtig
Korrekt
Kvalitet
Saglig
Afhængig



Hvilket bogstav er du mest ?

SEKRETÆREN SOM SÆLGER

D	I	S	C
Handlekraftig	Formulerende	Pålidelig	Præcis
Dominerende	Meddelsom	Stabil	Nøjagtig
Direkte	Positiv	Udholdende	Systematisk
Selvstarter	Venlig	Struktureret	Forsigtig
Påståelig	Åben	Rolig	Korrekt
Kraftfuld	Argumenter	Opmærksom	Kvalitet
Konkurrence	Politikker	Grundig	Saglig
Krævende	Underholdende	Tillidsfuld	Afhængig



Menneske typer (DISC modellen)

SEKRETÆREN SOM SÆLGER

DOMINANCE (DOMINANS)	INFLUENCE (INDFLYDELSE)	STEADINESS (STABILITET)	COMPLIANCE (TILPASNING)
Handlekraftig	Formulerende	Pålidelig	Præcis
Dominerende	Meddelsom	Stabil	Nøjagtig
Direkte	Positiv	Udholdende	Systematisk
Selvstarter	Venlig	Struktureret	Forsigtig
Påståelig	Åben	Rolig	Korrekt
Kraftfuld	Argumenter	Opmærksom	Kvalitet
Konkurrence	Politikker	Grundig	Saglig
Krævende	Underholdende	Tillidsfuld	Afhængig
Hård			Blød



SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Hvad kan du bruge DISC til ?

- Du vil altid kommunikere nemmest med den type som du selv er.
- I nogle tilfælde SKAL du kommunikere med en type du ikke er.
- Når du kan identificere den type du står overfor, er det nemmere at kommunikere og således nemmere at finde behovet – eller hjælpe.



SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Kommunikation



Kommunikation

SEKRETÆREN SOM SÆLGER

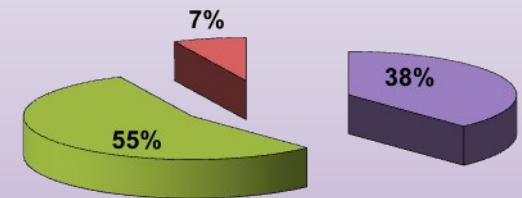




Neuro Lingvistisk Programmering (NLP)

SEKRETÆREN SOM SÆLGER

- Din udstråling er vigtigere end det du siger !
- Der skal være overensstemmelse imellem det du siger og det du udstråler.
- Det er ikke det du siger, men måden du siger det på, som skaber tillid.





SEKRETÆREN SOM SÆLGER

Service



Skrankepaven

SEKRETÆREN SOM SÆLGER





Smil & Hils

- At se imødekommende ud, er noget af det vigtigste i en service virksomhed. Smil og vis tænder – og gerne med et glimt i øjet.
- Alle "kunder" skal mødes med HEJ! Når de kommer og når de går. Det er lidt en konkurrence om, man kan nå at sige HEJ! før "kunden".

SEKRETÆREN SOM SÆLGER



”Kunderne” i fokus

- Sekretæren skal altid have ansigtet rettet mod indgangen eller mod ”kunden”. Man skal altid sætte ”kunden” før sig selv eller sine kolleger. Har en ”kunde” brug for din opmærksomhed, skal du øjeblikkelig gøre alt hvad der er muligt for at hjælpe.
- I arbejdstiden skal man ikke tale privat i receptionen, ligesom det er kun dem som er på vagt der må være i receptionen. Det er alles ansvar at sikre dette. Dine eller arbejdspladsens problemer er aldrig medlemmets – indvi aldrig medlemmerne i dette.
- Andre ”kunder” er ikke offentlig viden



Aktiv opmærksom

- At være aktiv opmærksom betyder, at man reagerer før medlemmerne reagerer.
- Det kan være mange forskellige ting, men generelt handler det om at være på forkant.
- Er der f. eks noget der ikke virker, giv hurtigst muligt besked videre til rette person.
- På en klinik er man kun et lille team. Der er derfor ikke nogen som ikke kan hjælpe med noget som ikke lige er ens eget område. Denne interne service skal ske på eget initiativ og ikke kun efter uddelegering.

SEKRETÆREN SOM SÆLGER



Når telefonen ringer...

- Velkommen til _____, jeg hedder _____, hvad kan jeg hjælpe med.
- Telefonen er vigtig overfor de kunder som ikke har en henvisning.
- Da du ikke kan se om den i den anden ende har en henvisning, skal alle behandles ens (hvilket de skal alligevel)....
- Telefonen skal svares hurtigt og venligt.
- Telefontid er en god idé, ligesom en telefonsvarer kan være en god idé.



Afslutning

- Spørgsmål & Svar
- Tak for i dag
- Kontakt : jens@healthbusiness.dk

SEKRETÆREN SOM SÆLGER