

Развитие коммуникационных и презентационных навыков у медицинских представителей (МП)

краткое описание программы тренинга

Цель тренинга. Повысить у МП навыки эффективного общения с врачами, помогающие предотвращать профессиональное выгорание, и навыки успешных выступлений в разных аудиториях: малых (в ходе личного общения с врачом) и больших (на конференциях, собраниях и т.д.).

Процесс. Два модуля: **1) «Эффективное взаимодействие с врачом»** и **2) «Убеждение через презентацию»**: методология и структура, практическая отработка коммуникационных и презентационных инструментов. Продолжительность тренинга (в двух вариантах): 5 ч, либо 8 ч.

Результат. **1)** Закрепленные на практике, осознанные и гибкие навыки результативного общения с врачами, повышающие лояльность врачей к фармкомпании и снижающие психоэмоциональные нагрузки МП. **2)** Навыки эффективного распространения и адаптации информации к ожиданиям различных аудиторий: алгоритм проведения презентации - краткой, яркой, убедительной.

Краткое описание модулей

Модуль 1. «Эффективное взаимодействие с врачом»

Блок 1. Особенности взаимодействия «врача – МП» и типология «Социальные стили»

Целевая заинтересованность (рациональное поведение) и межличностное напряжение (состояние стресса) у врача и МП. Введение в типологию *Социальные стили (поведенческие модели)*, которая позволяют управлять стрессом и рациональным поведением. Поведенческие модели: *Драйвер, Аналитический, Экспрессивный, Любезный* - основные личностные и поведенческие характеристики и параметры зоны психологического комфорта. Навыки быстрой идентификации поведенческой модели врача (*вербальная, вокальная, визуальная* компоненты поведения) и элементы прогнозирования поведения врача.

Блок 2. Навыки поведенческой универсальности

Поведенческая модель и поведенческая универсальность МП – ситуационное и осознанное формирование зоны психологического комфорта для врача без существенного нарушения (воздействия) уровня собственного психологического комфорта. Навыки построения доверительных и эффективных взаимоотношений с врачами, относящимися к разным поведенческим моделям.

Поведенческая универсальность МП в действии - три фазы взаимодействия с врачом, с учетом его социального стиля: **1) Начало взаимодействия; 2) Само взаимодействие; 3) Завершение взаимодействия.**

Блок 3. Конфликтные ситуации и их решения

- Конфликт как наиболее острый способ решения противоречий. Конфликты с врачом: **1)** связанные с неприятием продукта, **2)** связанные с поведенческими (стилевыми) противоречиями. Социальные стили и конфликтогенное поведение МП («стилевые провокаторы» конфликтов). Рекомендации для МП.
- Особенности проведение врачей разных социальных стилей в стрессовой / конфликтной ситуации и выявление зарождения конфликта на самой ранней стадии – Правила «3С» (*Слушать – Слышать – Сохранять коммуникации*).
- Решение конфликтных ситуаций: Правила ВИП (*Выслушать – Извиниться – Предложить варианты решения*) и ЛЕСРА (*Listen – Empathize – Clarify – Plan – Act*). Сочувствие и сопереживание: различия.

Модуль 2. «Убеждение через презентацию»

Блок 1. Подготовка к выступлению

- **Навыки саморегуляции.** Создание внутреннего позитивного психологического настроения, позволяющего преодолевать боязнь публичного выступления (приемы: «Остановка – Контроль – Рефокусировка», «Фокусировка / Расфокусировка зрения», «Гуманизация небожителя»).
- **Характеристики аудитории.** (1) Перед кем я выступаю; (2) Уровень влияния и полномочий (кто ЛПР в аудитории); (2) Прогнозируемое отношение к докладчику (МП) и теме выступления и соответствующие «антидоты».
- **Потребности аудитории.** Что хочет получить аудитория от моего выступления – как рационально расставить акцентов в презентации для данной аудитории.
- **Возможные вопросы.** Какие вопросы может задать аудитория, и как на них эффективно отвечать. Три группы вопросов: (а) по теме выступления, на которые есть ответы, (b) по теме выступления, на которые нет ответа, (с) не по теме выступления, неэтичные, провокационные: алгоритмы работы с группами вопросов.
- **Три ключевые идеи:** Навык распределения большого объема разнородной информации по трем (не более) информационным блокам в выступлении, логические связи-переходы между ними.

Практическая отработка в малых группах элементов подготовки к выступлению.

Блок 2. Техника подачи материала

Коммуникационная оболочка подачи информации: мимика / жесты и отработка «джентльменского» набора жестов (8 групп жестов); поддержание зрительного контакта с аудиторией; управление голосом; целенаправленное перемещение по аудитории, *Отработка в малых группах техники подачи материала.*

Блок 3. Структура презентации

Пять составных частей презентации: (1) Увлекательное вступление, (2) Анонсирование выступления (прием: *Цель – Процесс – Результат – Призыв*), (3) Три ключевые идеи (алгоритм их изложения: *Тезис – Конкретизация – Аргументация – Выгода*), (4) Заключительная часть (алгоритм: *Тезисное изложение трех ключевых идей – Увлекательное завершение – Заключительный призыв*).

Практическая отработка в малых группах элементов структуры презентации.

Блок 4. Диалог с аудиторией после завершения выступления

Техника ответа на вопросы «Взять П.А.У.З.У» (алгоритм: *Подготовка - Автовопрос – Узнавание – «Забить Гвоздь – Убеждение*), работа с возражениями «*Переформулирование возражения*», техника отказа «*ПОЗА*» (алгоритм: *Присоединение – Озвучивание альтернативных вариантов – Закрывание исходного варианта – Аргументация*). *Практическая отработка в малых группах элементов работы с аудиторией после завершения презентации.*

Карта подготовки к презентации в соответствии с рассмотренной методологией.