



**Программа:
Калибровка команды наблюдателей
для Центра Оценки и развития
медицинских представителей
«Оценка качества визита»**

Структура программы

Часть 1: Оценка качества визита *(Продолжительность: 1 день)*

Модуль 1: Введение в процедуру «Оценка качества визита»

Модуль 2: Планирование и проведение Центра оценки и развития МП

- Содержание Центра оценки и развития МП
- Отработка навыков наблюдателей
- Проведение интегральной сессии, оценка участников
- Обратная связь участникам в форме интервью

Модуль 3: Workshop: Согласование критериев оценки качества визита

Часть 2: Калибровка команды наблюдателей *(Продолжительность: 1 день)*

Модуль 1: Ролевое упражнение «ProZZrenie» (Визит к врачу) по модели визита Компании X (Вариант 1, Вариант 2)

Модуль 2: Индивидуальное интервью и обратная связь

Часть 1. Модуль 1: Введение в процедуру «Оценка качества визита»

Содержание:

- Аргумент в пользу проведения Центров оценки и развития
- Модель оценки качества визита Компании X
- Снятие опасений и ограничений ролевых игроков центра оценки
- Компетентность vs Компетенции в модели оценки МП
- Компетенции: структура и содержание
- Индикаторы поведения (критерии описания)

Инструменты:

- Индивидуальная работа
- Панельное обсуждение
- Видеосюжеты

Часть 1. Модуль 2: Планирование и проведение Центра оценки и развития МП

Содержание:

- Технология оценки поведения
- Правила наблюдения и ведения записей
- Рейтинговая шкала
- Стандарты проведения упражнений
- Согласование оценок
- Формирование вопросов интервью
- Обратная связь в форме интервью, поддерживающая мотивацию участников

Инструменты:

- Ролевое упражнение «Визит к врачу»
- Видеосюжет «Алия Аббасовна»
- Учебный видеосюжет «Наш препарат»

Часть 1. Модуль 3: Workshop: Согласование критериев оценки качества визита

Содержание:

- Определение Bottom line performance для МП
- Формирование единого понимания критериев оценки качества визита Компании X
- Калибровка понимания итогового рейтинга

Инструменты:

- Форма №___ оценки качества визита МП (2019)

Часть 2.

Модуль 1: Калибровка команды наблюдателей

Ролевое упражнение «ProZZrenie» (Визит к врачу) по модели визита Компании X (Вариант 1, Вариант 2)

Упражнение позволяет оценить:

- Уровень развития навыков проведения визита к врачу в соответствии со стандартами компании (планирование; открытие; реакция на безразличие; выявление потребностей; применение техник активного слушания; выявление скрытых потребностей; проведение презентации; работа с возражениями и опасениями; достижение договоренностей о назначении; проведение послевизитного анализа; использование iPad для промоции).

Содержание:

- Разбор упражнения с позиций:
 - ролевой игрок /доктор - сценарий
 - наблюдатель
- Отработка навыков ролевых игроков и наблюдателей. Одинаковое поведение. Феномены.
- Оценка качества визита МП по согласованным критериям.

Часть 2.

Модуль 2: Индивидуальное интервью и обратная связь

1. Индивидуальное интервью и обратная связь

Содержание:

- Отработка навыков проведения интервью
- Формирование вопросов
- Согласование задач профессионального развития МП, выявленных в ходе упражнения