



Plan de afaceri

Manual operațiuni franciză
Worktape Medical



01

AFACEREA PE SCURT



AFACEREA PE SCURT



Work Tape Medical este un concept de succes având o abordare unică în România atât față de clienți/pacienți, cât și față de angajați/colaboratori. Pe scurt, este o afacere bazată pe performanță și profitabilitate.

Viziunea de bază este chiar sloganul “Recuperare medicală bine făcută!”, unde pacientul devine centrul atenției noastre și tratamentele pe care le oferim sunt de ultimă generație, sigure, individualizate.

Businessul are o rețetă proprie pe care o poate accesa cine dorește să devină partener de succes Work Tape Medical.

Cine poate deveni partener Work Tape Medical?

Poți deveni partenerul nostru dacă te regăsești în una din următoarele situații:

- ești fizioterapeut/medic recuperare medicală și ai o afacere proprie pe care vrei să o dezvolti și să îți crești profitabilitatea;
- ești fizioterapeut/medic recuperare medicală și îți dorești să pui bazele unei noi clinici, care să se bucure de succesul și notorietatea Work Tape Medical;
- ești antreprenor (cu sau fără cunoștințe medicale) și îți dorești să clădești un business în domeniul recuperării medicale alături de un partener puternic, cu experiență, care să te susțină pe parcursul dezvoltării afacerii.





Prin serviciile de recuperare medicală și de prevenție/întreținere create de compania noastră livrăm calitate și obținem rezultate prin tratarea sau ameliorarea afecțiunilor pacienților și apoi conservarea rezultatelor prin programe de întreținere.

SERVICII OFERITE

01

Consultații de specialitate

02

Kinetoterapie



03

Electroterapie

04

Fizioterapie

SERVICII OFERITE

05

DEEP OSCILATION
Care Therapy

06

Infiltrații



07

Măsurători antropometrice

08

Bandajare
Neuromusculară/Compresivă

SERVICII OFERITE

09

Elongație cu diatermie și
impulsuri

10

Reflexoterapie



11

Dry Needling

12

Terapie Manuală



Industria Medicală Privată



**este într-o continuă dezvoltare deoarece
s-a investit în aparatură de top și în cursuri
de specializare pentru specialiștii din sistem
(fizioterapeuți, medici)**



COMPETITORII



Modul de lucru diferă la fiecare firmă care prestează servicii medicale de recuperare.

La Work Tape Medical tratamentul unui pacient este realizat de un singur fizioterapeut, astfel încât acesta își va asuma în totalitate partea de tratament precum și rezultatele obținute.

În schimb, în cadrul altor clinici de recuperare medicală, tratamentul pacientului este realizat de mai mulți fizioterapeuți, procedurile medicale fiind împărțite între aceștia, ceea ce poate reprezenta un dezavantaj atât pentru pacient, cât și pentru specialist.

COMPETITORII



La Work Tape Medical durata tratamentului variaza de la 30 de minute la 2-3 ore în funcție de procedurile recomandate de medic și toți specialiștii de la Work Tape Medical sunt flexibili în a complete tratamentul fizioterapeutic atunci când se impune.

Fiecare tratament este diferit, individualizat și personalizat la Work Tape Medical.

În cadrul altor clinici de recuperare medicală, pachetele de proceduri sunt prestabilite și de multe ori chiar nu se ține cont de diagnosticul dat de medicul specialist.

COMPETITORII



La Work Tape Medical fiecare pacient trece prin consultul medicului nostru specialist de recuperare și apoi urmează tratamentul fizioterapeutic. Această ordine este cea corectă și deontologică.

Putem menționa însă 2 excepții de la această regulă și anume: pacienții care au fost consultați de către un alt medic specialist sau în situația în care pacientul este evaluat (nu diagnosticat) de către fizioterapeut și se aplică partea de proceduri (kinetoterapie și masaj terapeutic) la cazurile cu probleme de postură sau ușoare contracturi musculare.

La unii competitori nu se respectă orele de programare la consultații și tratament și intervine frustrarea de ambele părți.

COMPETITORII

La Work Tape Medical se respectă orele de programare la consultații și tratament conform aplicației SPAD Medical la care fiecare membru al echipei are un cont și fiecare specialist își organizează programul zilnic pentru a avea o claritate și pentru a optima eficient timpul petrecut în cabinet.

La competitori, de multe ori, lipsește medicul specialist din echipă sau chiar dacă medicul există, acesta nu se implică activ în planul de tratament și fizioterapeuții sunt rigizi și nu adaptează tratamentul, chiar dacă rezultatele nu sunt cele mai bune la recomandările inițiale. La Work Tape Medical colaborarea medic-fizioterapeut este constantă și eficientă prin ședințe săptămânale(vinerea), dar și în timpul programului efectiv de lucru.





Obiective

În următorii 3-5 ani, obiectivele sunt acelea de a evolua pe toate planurile (îmbunătățirea infrastructurii medicale, specializarea fizioterapeuților și a medicilor, dezvoltarea personală a angajaților).



Mission

Un alt obiectiv este acela de a construi un spital privat de recuperare medicală cu o infrastructură complete pentru a putea oferi servicii de recuperare medicală de cel mai înalt nivel.

Vision

De asemenea, unul dintre obiectivele principale este acela de a deveni un francizor important pe piața din România.

PROFITABILITATEA

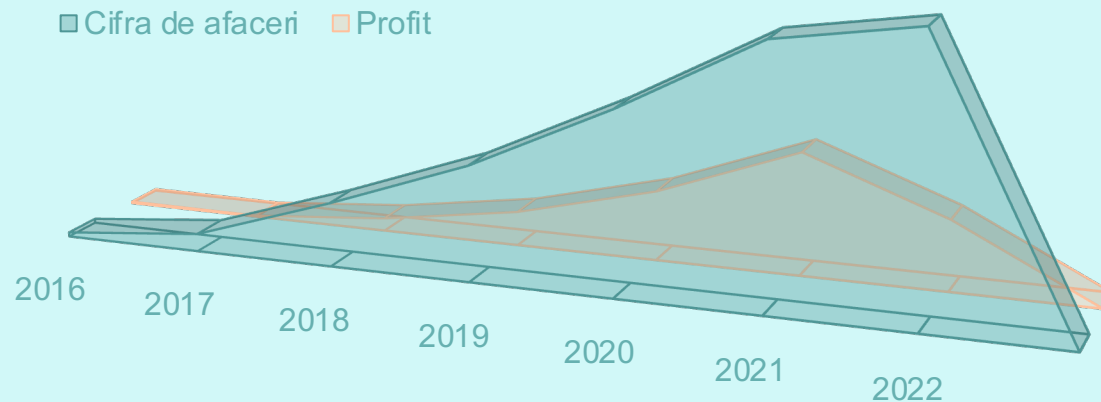
Încă din 2016 (anul înființării), cifra de afaceri vs profitabilitatea firmei au fost în echilibru și cashflow-ul s-a păstrat în parametri foarte buni, deși au fost făcute investiții importante în fiecare an (exemplu: în luna ianuarie 2022 s-a achiziționat cel mai performant aparat de fizioterapie, CARE THERAPY în valoare de peste €30.000).

Marja de profit per total se situează în jurul procentului de 30%, un indicator excelent pentru o firmă de profil servicii medicale, ținând cont de investițiile constante pe toate planurile (echipamente, spațiul de lucru, cursuri decontate pentru specialiști etc).



PROFITABILITATEA

Mai jos pot fi observate datele contabile privind cifra de afaceri/venituri și profit (venit net impozabil/ venit net) pentru perioada 2016-2022, cu mențiunea că în perioada 2016-2021(luna februarie) firma a funcționat pe PFI (profesie liberală) și din martie 2021 activitatea a fost transferată pe SRL.



PROFITABILITATEA

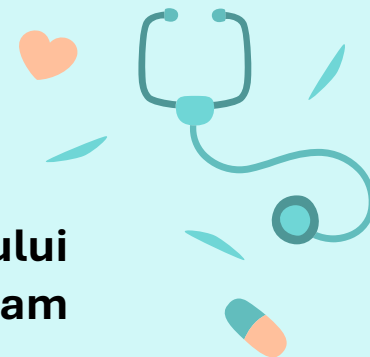


Observație: în 2022 s-au făcut investiții mai consistente și acesta este motivul pentru care profitul net a fost diminuat față de 2021. Situația este similară cu anul 2017 vs 2016, păstrând proporțiile.

Așadar, în cei peste 6 ani de activitate, avem o cifră de afaceri de €730.000 și estimăm ca până la finalul anului 2023 să atingem pragul de €1.000.000. Profitul firmei în cei peste 6 ani este de €250.000 (peste 30% marja de profit), în condițiile în care anual s-au făcut investiții consistente.

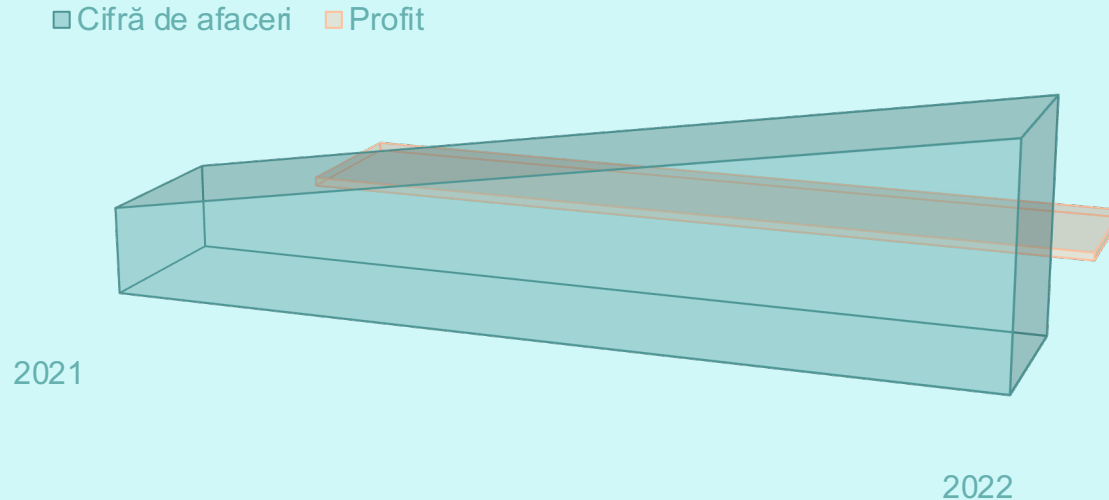
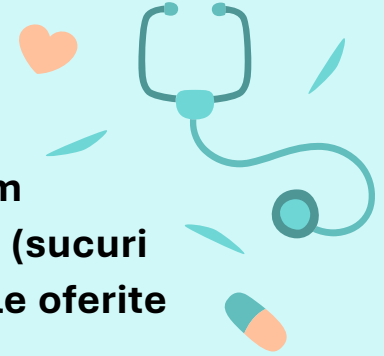
PROFITABILITATEA

Activitatea Work Tape Medical a început la jumătatea anului 2016, investiția inițială fiind în jur de 10.000 lei, adică am pornit de la minimul necesar cu o saltea, un aparat chinezesc de curenți fizioterapeutici și un spalier într-un spațiu de 90 m². Menționez că în anul 2015 am avut primul punct de lucru pentru câteva luni (cabinet de 10m²) în cadrul unui centru medical din București, dar am decis să mă întorc în orașul natal Botoșani pentru că era un singur centru privat de recuperare medical la vremea aceea și am venit cu o abordare nouă în domeniul recuperării medicale.



PROFITABILITATEA

Din 2021 am deschis firma WORK TAPE FITNESS SPORT S.R.L. și am introdus noi servicii: fitness, nutriție și comercializarea de produse (sucuri naturale, suplimente etc.) pentru a diversifica serviciile și produsele oferite clienților/pacienților.



ETAPE ÎN DEZVOLTAREA AFACERII



- **Crearea și creșterea/consolidarea unei echipe de specialiști (fizioterapeuți, medici, personal auxiliar).**
- **Crearea unei comunicări eficiente în echipă prin definirea clară a responsabilităților fieărui membru din echipă.**
- **Crearea și creșterea/consolidarea unei baze de pacienți prin oferirea de servicii de recuperare medicală de cea mai înaltă calitate. Începând din 2020 am oferit la vânzare abonamente anuale cu multiple beneficii pentru cei care le achiziționează, dar și pentru firmă prin infuzia unui capital atât din prețul abonamentului cât și ulterior din plata serviciilor cu discount din abonament.**

OAMENII CARE CONDUC AFACEREA

01

MANAGER PRINCIPAL

Mihai Venedict

(fizioterapeut, antrenor fitness, consultant
nutriție, neuroterapeut)



02

ASISTENT MANAGER PRINCIPAL

Curcă Anamaria

(fizioterapeut, antrenor fitness)

Zahiu Claudia

(fizioterapeut, antrenor fitness)

Gîza Mădalina

(fizioterapeut)



OAMENII CARE CONDUC AFACEREA

03

ASISITENT MANAGER SECUNDAR

Mircescu Dumitru
(fizioterapeut)

04

ASISTENT IGIENĂ ȘI CURĂȚENIE

Ducan Nadia



05

ASISITENT MANAGER CONSULTAȚII

Căuneac Roxana-Maria
(medic primar recuperare medicală)

Luca Elena-Viorica
(medic specialist reumatologie)



02

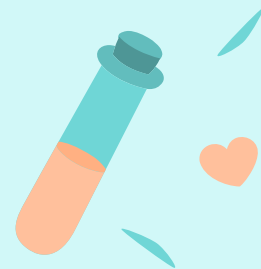
OPORTUNITATEA AFACERII





OPORTUNITATE ÎN PIAȚĂ

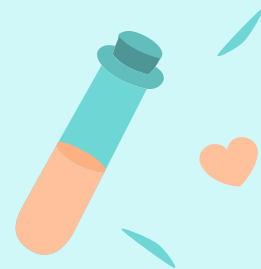
Serviciile de recuperare medicală vor fi din ce în ce mai solicitate pe piață deoarece populația a îmbătrânit, iar natalitatea este în scădere. Ponderea persoanelor care apelează la serviciile de recuperare medicală este mai mare la cei cu vârsta de 50+. Clientul țintă este acea persoană care este dispusă să investească o sumă de bani în propria sănătate, fără să caute o clinică cu contract CAS, ci o clinică care îi va rezolva problema într-un timp rezonabil și chiar dacă prețurile sunt peste media din piață, acestea sunt raportate la calitatea serviciilor oferite.

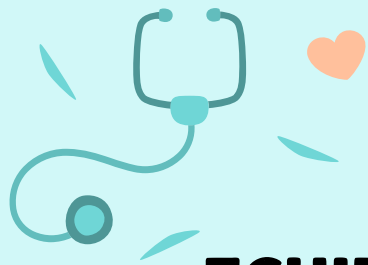




POTENȚIALUL ÎN PIAȚĂ

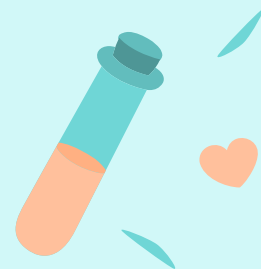
Cererea serviciilor de recuperare medicală a fost din ce în ce mai mare pe parcursul celor peste 6 ani de existență, și chiar în perioada pandemiei Covid-19 WorkTape Medical s-a bucurat de un trafic de pacienți foarte bun, singura excepție fiind perioada de 2 luni în care România a intrat în stare de urgență (chiar și atunci au fost rezolvate câteva cazuri urgente deoarece cabinetele medicale de recuperare nu au fost închise oficial).





ECHIPA DE MANAGEMENT

Managerii din companie vor trebui să-și exercite sarcinile pentru care au fost desemnati și să le distribuie și celorlalți angajați/colaboratori pentru funcționarea optimă a activității. În același timp fiecare manager și angajat va veni cu propuneri și idei pentru a aduce mereu ceva “nou”, inovativ, proactivitatea tuturor din echipă fiind un aspect important.





03

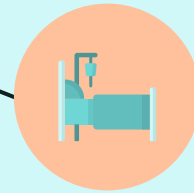
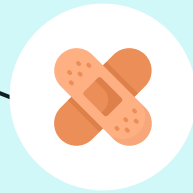
EXECUȚIA

EXECUȚIA



PLANUL DE
MARKETING

IDENTITATEA
BRANDULUI



FEEDBACK-UL
CLIEȚILOR

PLANUL DE
VÂNZĂRI

PLANUL
OPERAȚIONAL



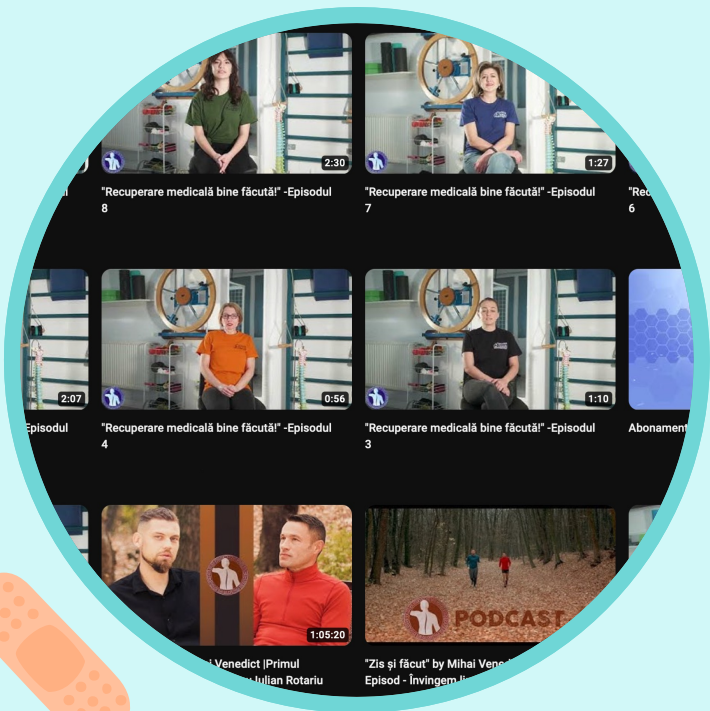
FEEDBACK-UL CLIENȚILOR

Prin pagina de Facebook-recenzii și pagina de Google, fiecare angajat solicită un feedback de la pacienți. La finalul tratamentului fiecare client este rugat să completeze un formular tipărit de feedback cu scopul de a îmbunătăți serviciile oferite, dar și pentru îmbunătățirea celorlalte aspecte (spațiul de lucru, atitudinea față de client etc), iar în schimbul feedback-ului noi le vom oferi un voucher valoric în valoare de 200 lei care poate fi folosit pentru un pachet de minim 10 ședințe de către persoana respectivă/altă persoană în maxim 30 zile ajutând astfel și la creșterea încasărilor.



PLANUL DE MARKETING

În fiecare lună promovăm serviciile investind un anumit buget stabilit (aproximativ 5% din C.A.), chiar dacă în perioada respectivă traficul pacienților este satisfăcător. De obicei, efectul promovării vine după o perioadă de timp. Mai urmărim diversificarea tipului de promovare (online, Facebook, Google, Youtube, Instagram, Tiktok, presă scrisă, ziare online, radio, TV, broșuri, flyere etc.).





PLANUL DE VĂNZĂRI

Vănzările (achitarea procedurilor) se fac în urma consultației medicului specialist, dar și direct la fizioterapeut în funcție de caz și nevoi. Se recomandă revenirea la 6 luni pentru control și după tratamentul fizioterapeutic se recomandă un program de întreținere (kinetoterapie și masaj). De 2/3 ori pe an se fac diverse campanii telefonice/SMS/Facebook în care fiecare fizioterapeut își face o bază de date și sună pacienții pentru a-i întreba cum se mai simt și pentru a le mulțumi pentru încrederea oferită. În același timp, susținem diverse campanii de marketing pe care le discutăm la ședințe pentru a vinde serviciile oferite.





IDENTITATEA BRANDULUI

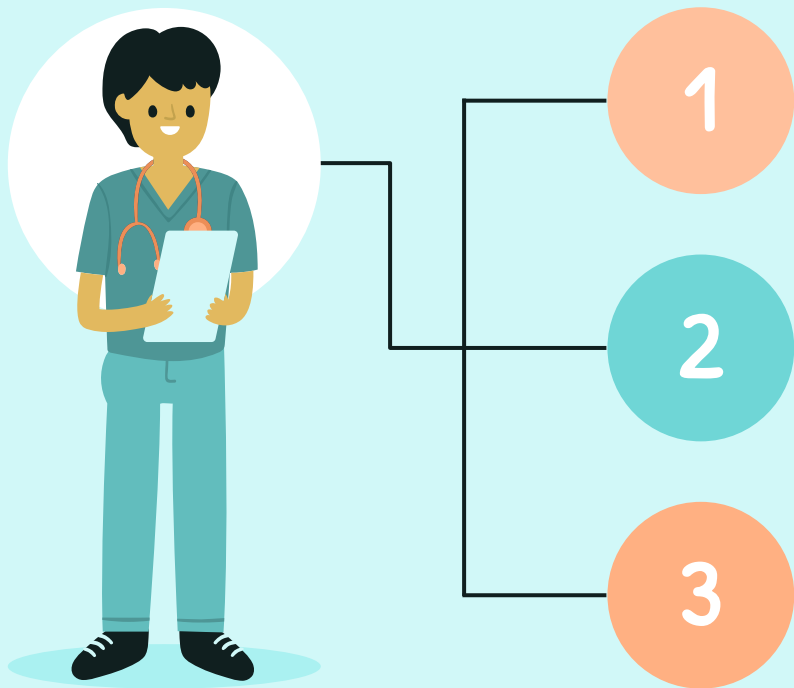
Work Tape Medical este înscrisă la OSIM ca marcă înregistrată.

Numele este un joc de cuvinte :

WORK - muncă, **TAPE**-bandă din bumbac cu un adeziv special (cure tape) pe care o folosim la una din cele mai dese metode terapeutice aplicate la pacienții noștri - bandajare neuromusculară și **MEDICAL** - terapiile utilizate de noi sunt medicale și avizate de Ministerul Sănătății prin DSP.

Sloganul “recuperare medicală bine făcută!” este reprezentativ pentru modul nostru de lucru care reiese din recenziile (feedback-ului) clienților, dar și din C.A.

PLANUL OPERAȚIONAL



7:15 – Toți fizioterapeuții ajung la serviciu. Primul ajuns (asistentul manager principal/secundar) deschide centrul introducând codul de acces.

7:30 –Vin primii pacienți programați.

Asistentul manager se asigură că fereastra de la grupurile sanitare este deschisă, radioul deschis de la grupurile sanitare, la recepție se deschid luminile, laptopurile, imprimanta, sistemul audio, difuzorul, aparatul salin, aparatul de decontaminare aer și în sala de “kineto” una din ferestre trebuie să fie deschisă (rabatată) mereu pentru a circula aerul în încăpere.

Când vine pacientul programat la proceduri îl întâmpinăm și ne asigurăm că totul este în regulă cu el, îl invităm să se schimbe la vestiar și apoi îl preluăm la bancul/patul de lucru.

PLANUL OPERAȚIONAL



4

Fiecare fizioterapeut își dezinfectează patul după utilizare. Pacientul își va așeza prosopul personal sau îi vom oferi hârtie de pat cu rugămintea ca la următoarea ședință să-și aducă prosopul personal.

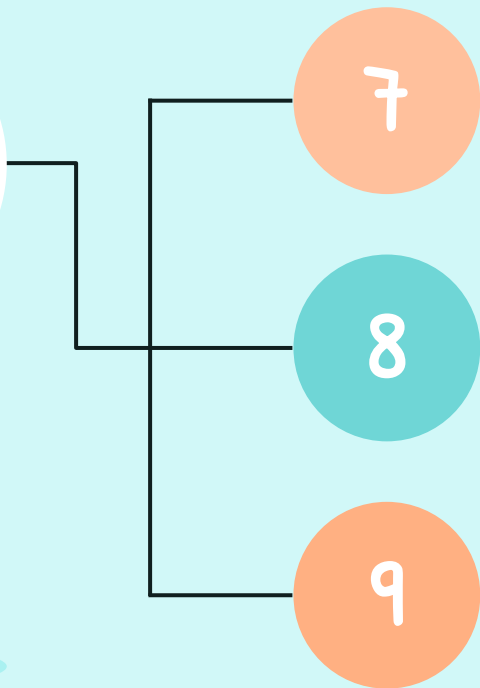
5

Înainte de a-i aplica procedura i se va aduce la cunoștință manevra în sine și efectele acesteia. Vom comunica constant cu pacientul pe parcursul tratamentului și vom răspunde prompt la feedback.

6

Vom stabili o oră de comun acord și se va respecta de ambele părți cu excepția unei situații neprevăzute în care fiecare din părți se obligă să anunțe din timp anularea programării. În caz contrar vom anula cea ședință și practic pacientul va pierde suma de bani pentru cea ședință.

PLANUL OPERAȚIONAL



Fiecare angajat /colaborator este obligat să anunțe telefonic /grupul de WhatsApp dacă are o problemă și întârzie la program pentru a anunța mai departe pacientul. În caz contrar se va aplica o penalizare de 10% din salariu. Activitatea de la Work Tape Medical este prioritară și nu se va accepta ca întârzierea să fie o obișnuință, ci doar o excepție.

În cazul în care un angajat/colaborator are nevoie de câteva ore libere/zile din timpul programului acesta va face o solicitare către asistentul manager (doar în cazuri excepționale nu se aprobă).

La intrarea în centru, pacienților care urmează să înceapă tratamentul li se va prezenta vestiarul și li se va specifica faptul că este necesar să se schimbe în papuci curați/să folosească botoșei.

PLANUL OPERAȚIONAL



10

De asemenea li se va comunica faptul că igiena este obligatorie înainte de proceduri, iar în cazul în care pacienții/clientii nu au posibilitatea de a avea o igienă corespunzătoare înainte de a ajunge, noi punem la dispoziție o cabină de duș și produse de igienă.

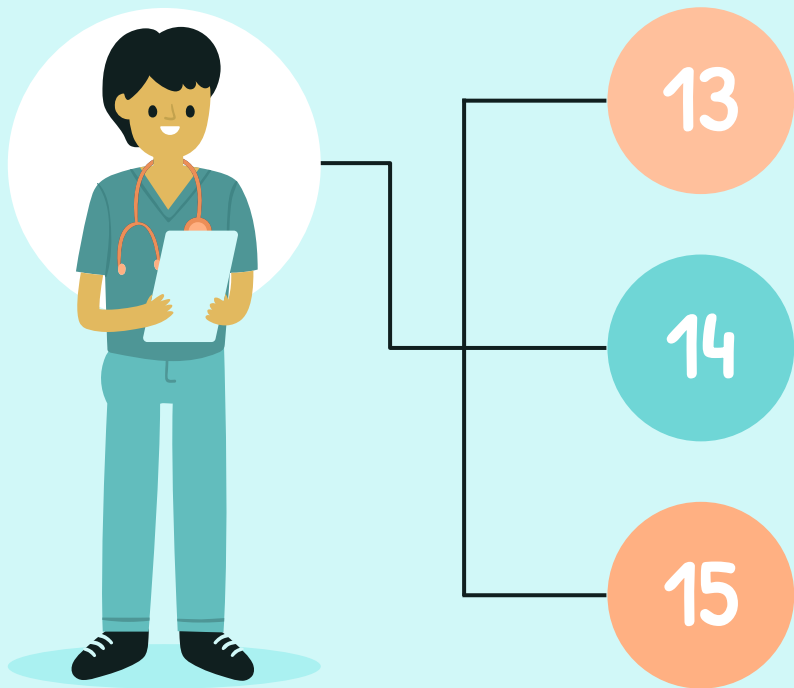
11

La prima ședință se oferă clientului un cartonaș tip buletin, scopul acestuia fiind de monitorizare a ședințelor, dar se poate utiliza și ca o carte de vizită.

12

Fiecare fizioterapeut își va organiza programul de lucru în felul următor: în mod normal (în medie tratamentul durează 90 de minute, deci vom programa câte un pacient la fiecare interval de 90 de minute cu excepția situației în care pacientul nu necesită atenția continuă (curenți, drenaj).

PLANUL OPERAȚIONAL



În concluzie, se pot pune doi pacienți în același interval dacă au proceduri/întreținere ce nu necesită atenție continuă și celelalte ore sunt ocupate, dar în mod normal se pune câte un pacient în aplicația SPAD pe fiecare interval orar.

Fiecare fizioterapeut își va completa zilnic în aplicația SPAD, la final de tură programul pentru a doua zi, atât pentru a avea claritate în program cât și pentru a putea fi verificat de către asistentul manager că își optimizează programul de lucru.

În situația în care un fizioterapeut va avea programul ocupat 'full', acesta are permisiunea/opțiunea de a rămâne peste program dacă i se solicită să lucreze cu un pacient/client care revine la tratament, dar nu se admite să rămână peste program dacă este un pacient nou, fiindcă în situația aceasta ar fi lipsă de fair-play pentru colegii din cealaltă tură (excepția este doar atunci când și ceilalți colegi au programul full și nu îl pot prelua).

PLANUL OPERAȚIONAL



16

17

18

Pauza de masă din timpul programului se va lua 30 de minute, fiecare în funcție de program și în aceste 30 de minute includem maxim două ieșiri afară, în aer liber, deci fiecare angajat /colaborator full time își va gestiona cele 30 de minute pentru pauză din timpul programului de lucru, dar în situația în care avem o perioadă cu mai multe solicitări pauza nu va mai fi prioritară, cu pacienții și activitatea.

În cazul în care un fizioterapeut va avea liber în program, acesta va folosi timpul pentru rezolvarea celorlalte sarcini pe care le are (atribuții specific, postări, articole, citit, acordarea ajutorului către colegi, recepție etc).

Niciun angajat de la Work Tape Medical nu va pierde timpul inutil și făcând lucruri care nu au legătură cu activitatea centrului (discuție la telefon, chat facebook etc).



PLANUL OPERAȚIONAL



19

Atitudinea fiecărui angajat/colaborator și fizioterapeut va fi una pozitivă, cu zămbetul pe față, proactivă (se implica fără să fie neapărat solicitat). Cine are o zi proastă și nu o poate gestiona la intrarea în centru sau are o problem de sănătate, va solicita să rămână acasă pentru a-și rezolva problemele, nu se acceptă o atitudine negativistă, demotivantă, conflictuală + regulamentul intern pe care trebuie să-l respecte fără negociere.

ROLURI ÎN ECHIPĂ



Asistent Manager Principal
igienă și curățenie

Ducan Nadia

TURA
1,2

TURA
1



TURA
1

TURA
2

Asistent Manager
Principal

Ana Maria Curcă

Asistent Manager
Principal
Zahiu Claudia Gabriela

Asistent Manager
Secundar
Dumitru Mircescu



Asistent Manager Principal igienă și curățenie Nadia Ducan



- 1) Se ocupă și răspunde de curățenia și igienizarea în toate spațiile cabinetului;**
- 2) Se ocupă și răspunde de casa de marcat la final de program + Z-ul + Cash Flow;**
- 3) Se ocupă ca intermediar pentru actele firmei la contabilitate;**
- 4) Se asigură că toată echipa și-a îndeplinit sarcinile (postări, articole, ziua de aranjat aparate;**
- 5) Se asigură că totul este în ordine la intrarea pe tură (detalii în Planul operațional);**
- 6) Intervine dacă apare un conflict/problemă și în cazul în care conflictul persistă/degenerează și afectează celelalte persoane prezente în centru se acționează butonul de panică de la recepție;**

Asistent Manager Principal igienă și curățenie Nadia Ducan



7) Se asigură că s-au făcut confirmări la consultații;

8) Se asigură că se transmit informații corecte clienților/pacienților (pacienții confundă termenii/specializările medicale și de cele mai multe ori nu știu să își exprime dorințele/nevoile)

“Am nevoie de ortoped” – de fapt au nevoie de o consultație la un medic de recuperare medicală pentru diagnostic și proceduri

“Faceți radiografie?”- pentru radiografie vă trebuie o recomandare de la medicul specialist în urma consultației etc.

Tocmai de aceea se face anamneza clar și se îndrumă pacientul;

9) Se asigură că este un fizioterapeut în sala de kinetoterapie și coordonează activitatea, nu doar privește, ci se implică activ și corectează unde este cazul și comunică cu pacienții dacă totul este ok;

Asistent Manager Principal igienă și curățenie Nadia Ducan



10) Se asigură că se respectă circuitul deșeurilor și se asigură că produsele sunt etichetate la deschiderea lor (ulei masaj etc);

11) În cazul în care lipsește managerul general și/sau ceilalți manageri principali/secundari va prelua toate celelalte atribuții în acea perioadă pentru ca lucrurile să funcționeze la capacitate 100 %;

12) Atunci când i se delegă o nouă sarcină și chiar dacă nu are timp fizic se asigură că este finalizată de către alt coleg la care a delegat mai departe.

Asistent Manager Principal

Zahiu Claudia Gabriela

Tura 1

Își va rezerva între 30-60 min zilnic pentru lucrurile administrative.

- 1) Se ocupă și răspunde de pacienții veniți prin asigurări de la diverse firme (Asirom, Omniasig etc);
- 2) Se asigură că pe tura ei toată echipa și-a făcut programul cu pacienții la tratament în SPAD pe săptămâna în curs și încasările sunt conforme cu ce este pe caietul de încasări;
- 3) Se asigură că pe tura ei toată echipa și-a îndeplinit sarcinile (postări, articole, ziua de aranjat aparate etc); săptămânal, cel puțin o dată sau când este cazul pune o postare la “povestea mea”;
- 4) Actualizează pagina de Facebook, site, Instagram și celelalte platforme unde suntem parteneri;



Asistent Manager Principal Zahiu Claudia Gabriela

5)Se asigură că totul este în ordine la intrarea pe tură (detalii în Planul operațional);

6)Intervine dacă apare un conflict/problemă și, în cazul în care conflictul persistă/degenerează și afectează celelalte persoane prezente în centru, se acționează butonul de panică de la recepție;

7)Se asigură că s-au făcut confirmări la consultații;

8)Se asigură că se transmit informații corecte clienților/pacienților (pacienții confundă termenii/specializările medicale și de cele mai multe ori nu știu să își exprime dorințele/nevoile)

“Am nevoie de ortoped” – de fapt au nevoie de o consultație la un medic de recuperare medicală pentru diagnostic și proceduri

“Faceți radiografie?”- pentru radiografie vă trebuie o recomandare de la medicul specialist în urma consultației etc.

Tocmai de aceea se face anamneza clar și se îndrumă pacientul;



Asistent Manager Principal Zahiu Claudia Gabriela



9) Se asigură că este un fizioterapeut în sala de kinetoterapie și coordonează activitatea, nu doar privește, ci se implică activ și corectează unde este cazul și comunică cu pacienții dacă totul este ok;

10) Se asigură că se respectă circuitul deșeurilor și se asigură că produsele sunt etichetate la deschiderea lor (ulei masaj etc.);

11) În cazul în care lipsește managerul general și/sau ceilalți manageri principali/secundari, va prelua toate celelalte atribuții în acea perioadă pentru ca lucrurile să funcționeze la capacitate 100%;

12) Atunci când i se delegă o nouă sarcină și chiar dacă nu are timp fizic se asigură că este finalizată de către alt coleg/ă la care a delegat mai departe.

Asistent Manager Principal

Ana Maria Curcă

Tura 1

Își va rezerva între 30-60 min zilnic pentru lucrurile administrative.

- 1)Se ocupă/actualizează și răspunde de toate tabelele de organizare din oficiu;**
- 2)Se asigură că sunt stocuri suficiente de consumabile și face comandă din timp pentru a avea mereu la dispoziție cele necesare pentru desfășurarea activității în condiții optime; de asemenea va cere mai multe oferte și va alege varianta cea mai bună și va cere tuturor furnizorilor un discount de fidelitate;**
- 3)Se asigură că au fost programați toți pacienții care ne contactează pe email, Facebook și alte platforme unde suntem înscriși; săptămânal, cel puțin o dată sau când este cazul pune o postare la “povestea mea”;**
- 4)Se ocupă de campaniile telefonice pe care le facem de 2-3 ori pe an pentru a ține legătura cu ei și pentru a le oferi diverse carduri cadou pentru fidelizare etc;**



Asistent Manager Principal

Ana Maria Curcă



5)Se asigură că totul este în ordine la intrarea pe tură (detalii în Planul operațional);

6)Intervine dacă apare un conflict/problemă și, în cazul în care conflictul persistă/degenerează și afectează celelalte persoane prezente în centru, se acționează butonul de panică de la recepție;

7)Se asigură că s-au făcut confirmări la consultații;

8)Se asigură că se transmit informații corecte clienților/pacienților (pacienții confundă termenii/specializările medicale și de cele mai multe ori nu știu să își exprime dorințele/nevoile)

“Am nevoie de ortoped” – de fapt au nevoie de o consultație la un medic de recuperare medicală pentru diagnostic și proceduri

“Faceți radiografie?”- pentru radiografie vă trebuie o recomandare de la medicul specialist în urma consultației etc.

Tocmai de aceea se face anamneza clar și se îndrumă pacientul;

Asistent Manager Principal

Ana Maria Curcă



9) Se asigură că este un fizioterapeut în sala de kinetoterapie și coordonează activitatea, nu doar privește, ci se implică activ și corectează unde este cazul și comunică cu pacienții dacă totul este ok;

10) Se asigură că se respectă circuitul deșeurilor și se asigură că produsele sunt etichetate la deschiderea lor (ulei masaj etc.);

11) În cazul în care lipsește managerul general și/sau ceilalți manageri principali/secundari, va prelua toate celelalte atribuții în acea perioadă pentru ca lucrurile să funcționeze la capacitate 100%;

12) Atunci când i se delegă o nouă sarcină și chiar dacă nu are timp fizic se asigură că este finalizată de către alt coleg/ă la care a delegat mai departe.

Asistent Manager Secundar Dumitru Mircescu

Tura 2

- 1) Se ocupă de pagina de TikTok și o actualizează săptămânal;
- 2) Se asigură că totul este în ordine la intrarea pe tură (detalii în Planul operațional);
- 3) Intervine dacă apare un conflict/problemă și, în cazul în care conflictul persistă/degenerează și afectează celelalte persoane prezente în centru, se acționează butonul de panică de la recepție;
- 4) Se asigură că s-au făcut confirmări la consultații;



Asistent Manager Secundar

Dumitru Mircescu



5) Se asigură că se transmit informații corecte clienților/pacienților (pacienții confundă termenii/specializările medicale și de cele mai multe ori nu știu să își exprime dorințele/nevoile)

“Am nevoie de ortoped” – de fapt au nevoie de o consultație la un medic de recuperare medicală pentru diagnostic și proceduri

“Faceți radiografie?”- pentru radiografie vă trebuie o recomandare de la medicul specialist în urma consultației etc.

Tocmai de aceea se face anamneza clar și se îndrumă pacientul;

6) Se asigură că este un fizioterapeut în sala de kinetoterapie și coordonează activitatea, nu doar privește, ci se implică activ și corectează unde este cazul și comunică cu pacienții dacă totul este ok;

Asistent Manager Secundar


Dumitru Mircescu



7) Se asigură că se respectă circuitul deșeurilor și se asigură că produsele sunt etichetate la deschiderea lor (ulei masaj etc.);

8) În cazul în care lipsește managerul general și/sau ceilalți manageri principali/secundari, va prelua toate celelalte atribuții în acea perioadă pentru ca lucrurile să funcționeze la capacitate 100%;

9) Atunci când i se delegă o nouă sarcină și chiar dacă nu are timp fizic se asigură că este finalizată de către alt coleg/ă la care a delegat mai departe.



Prețul cursului/mentoratului online este de 2000 lei, cu achitare până mâine, 01.04, la ora 14:00.

Prețul promoțional este de doar 1000 lei.

Voi oferi mentorat timp de 3 luni cu întâlniri individuale săptămânale stabilite de comun acord.



**WORK TAPE MEDICAL
FIZIO S. R. L.**

RO23 BTRL RONCRT 05920 40101

