**יום רביעי, 11 בנובמבר 2026**

# מפגש מקצועי למנהלי/ות והמתאמים/ות במרפאות

## מכירות וניהול סיכונים – כלים מעשיים להתמודדות עם אתגרים חשובים בניהול מרפאה,

**08:00-09:00**

**התכנסות, כיבוד בוקר וביקור בתערוכה**

**09:00 -10:45**

### מהליד למטופל- הדרך למכירה נכונה

**מדוע יש מרפאות שמקבלות הרבה פניות – אבל לא מספיק מטופלים שסוגרים?**

הרצאה מקצועית למנהל/ות ומתאמות במרפאות פרטיות, המתמקדת באחת מנקודות המפתח של כל מרפאה: הדרך שעובר מטופל מרגע הפנייה ועד לקבלת החלטה.

בהרצאה יוצגו כלים מעשיים לניהול נכון של תהליך המכירה והשירות מהרגע הראשון של הפנייה ועד לקבלת ההחלטה ... והיום שאחרי קבלת הטיפול:

- איך מנהלים נכון שיחת טלפון עם ליד?
- איך יוצרים אמון בלי "למכור בכוח"?
- איך מנהלים פגישת ייעוץ כך שהמטופל/ת ירגיש שמבינים אותו/ה – ולא שמנסים למכור לו/ה?
- איך מציגים מחיר ומתמודדים עם "יקר לי", "אני רוצה לחשוב על זה" או "אני אבדוק בעוד מקום"?
- ואיך מנהלת מרפאה יכולה לזהות האם הבעיה נמצאת ביכולת של הצוות למכור - או בתהליך המכירה עצמו?

**ה**מטרה היא לא להפוך את הצוות ליותר "מכירתי". אלא להפוך אותו ליותר מקצועי, בטוח ומדויק בניהול תהליך המכירה, דרך מתן שירות.

ההרצאה תעניק למנהלות כלים מעשיים, בהם ניתן להשתמש כבר למחרת בבוקר – ובמקביל תציג דרך לבחון לעומק את ביצועי הצוות, לזהות חסמים ולבנות תהליך אימון וליווי המותאם למרפאה ולצוות שלה.

**<u>על המרצה</u>**

**אלעד מנה | מאמן מכירות עסקי בכיר ומנחה סדנאות מכירה ושירות**

מתמחה בחיבור שבין **פסיכולוגיית המכירה, מיומנויות מכירה פרקטיות ופירוק חסמים של אנשי העוסקים והעוסקות במכירה.**

אלעד מנה, מייסד "לעומק המכירה", הוא מאמן מכירות עסקי ומנחה סדנאות מכירה, בעל 27 שנות ניסיון במכירות ובניהול מכירות, מתוכן 15 שנים כמנהל מכירות ארצי. בעל תואר שני במנהל עסקים והכשרה כמאמן אישי.

**10:45-11:15**

**הפסקה קפה, ביקור בתערוכה**



**11:15-12:00**
**מהליד למטופל- הדרך למכירה נכונה – חלק 2**

**12:00 -12:45**

## הגבול הדק: החזר כספי וסושיאל – ניהול סיכונים מחושב במרפאות לכירורגיה פלסטית ואסתטית.

"דוקטור תפצה אותי כי פרסמת את התמונה שלי ללא רשותי !" דרישה שהפכה לחלק בלתי נפרד מהמציאות במרפאות רבות. מתי נכון להיענות לבקשה, כיצד מנהלים את האירוע באופן נכון, ומהם הסיכונים שכדאי להכיר?

ומה לגבי פרסום בסושיאל? תמונה אחת עלולה לעלות ביוקר. פרסום שאינו עומד בכללים או פגיעה בפרטיות המטופלת עלולים להוביל לחשיפה משפטית ולתביעות בסכומים של עשרות אלפי שקלים.

בהרצאה נעסוק בקו הדק שבין שירות מצוין לבין ניהול סיכונים נכון: כיצד להתמודד עם דרישות להחזר כספי, איך לטפח נוכחות ברשתות החברתיות תוך שמירה על פרטיות המטופלות, ואילו כללים חשוב להכיר כדי לצמצם חשיפות משפטיות.

**כי מתאמת טובה לא רק נותנת שירות – היא גם יודעת לנהל סיכון מחושב.**

**<u>על המרצה</u>**

**עורכת-דין שירלי גינזבורג**

בוגרת תואר ראשון LL.B ושני LLM במשפטים, עם התמקדות במשפט הרפואי.
בוגרת מסלול ניהול סיכונים ברפואה מטעם אוניברסיטת תל-אביב.
בעלת משרד שמייחד את כל פעילותו במתן שירותים משפטיים, ניהול סיכונים וייעוץ משפטי בביטוח אחריות מקצועית - לקהילה הרפואית בישראל.

**12:45 -13:45**

## "אין הזדמנות שנייה לרושם ראשוני" – על בגדים... סטייל... ומה שביניהם

**בהרצאה חווייתית, פרקטית וגדושת השראה, נלמד איך לרתום את ארון הבגדים לטובת המיתוג האישי וההצלחה המקצועית של כל אחד ואחת בארגון.**

כולנו מכירות את המשפט הזה, אבל איך באמת מייצרים את אותו רושם ראשוני מדויק?
מה נכון (או פחות נכון) ללבוש לעבודה?
ולמה לבחירות הלבוש שלנו בבוקר יש השפעה כל כך דרמטית על המשך היום?

לבגדים שאנו בוחרות יש חשיבות עצומה כלפי חוץ וכלפי פנים גם יחד.
הם משפיעים על התחושות הפנימיות והביטחון העצמי איתם אנו מגיעות לעבודה, ובאופן ישיר משפיעים על הביצועים, הממשקים המקצועיים וההצלחה שלנו בשטח.



**<u>על המרצה</u>**
**כרמית קזז**
**סטייליסטית ומרצה, עם ניסיון עשיר של למעלה מ-10 שנים בהנחיית סדנאות והרצאות בחברות וארגונים מובילים.**

**13:45-14:45**
**ארוחת צהרים, ביקור בתערוכה**