

УДК 65.011:614.23

ББК 65.495

Б51

Дизайнер Станислав Акинфин
Иллюстратор Олег Тищенко / Студия Bang! Bang!
www.bangbangstudio.ru

Берри, Л.

Б51 Легендарная клиника Мэйо. Уроки лучшей в мире сервисной организации / Л. Берри, К. Селтман; пер. с англ. А. Козлова. - М.: Манн, Иванов и Фербер, ООО «Издательство "Эксмо"», 2013. - 384 с.

ISBN 978-5-91657-472-2

Клиника Мэйо - это некоммерческий медицинский центр, входящий в список 100 лучших американских компаний. Много лет клиника Мэйо считается лучшим медицинским учреждением США, и лечиться в ней приезжают тысячи пациентов со всего мира. Что же в ней такого особенного?

Леонард Берри и Кент Селтман исследовали менеджмент клиники Мэйо и пришли к выводу, что причина заключена в особом подходе к сервису и каждому пациенту. Культура обслуживания и системный подход к организации работы клиники привели к выдающимся результатам в сфере оказания медицинских услуг.

«Клиника Мэйо» - это одна из лучших книг о современном клиентоориентированном сервисе. Советы, представленные в ней, универсальны для любой компании из сферы услуг, стремящейся применить лучшую мировую практику.

УДК 65.011:614.23

ББК 65.495

Все права защищены.

Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс»

VEGAS LEX

ISBN 978-5-91657-472-2

© Издание на русском языке. ООО «Манн, Иванов и Фербер», ООО «Издательство "Эксмо"», 2013

© Перевод на русский язык, оформление.
ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2013

Оглавление

От партнера.....	8
От авторов.....	10
Глава 1. Бренд со столетней историей.....	17
Глава 2. Соблюдение принципа «Нужды пациента превыше всего».....	39
Глава 3. Практика командной медицины.....	76
Глава 4. Практика целевой медицины.....	99
Глава 5. Партнерство в управлении.....	132
Глава 6. Поиск талантливых специалистов, имеющих общие с клиникой принципы.....	178
Глава 7. Культивирование признаков качества.....	215
Глава 8. Создание, расширение и защита бренда.....	247
Глава 9. Инвестиции в завтрашний день.....	295
Глава 10. Реализация потенциала сотрудников.....	333
Об авторах.....	352
Предметный указатель.....	366