Terapie.cz

Průvodce vytvářením a správou profilu

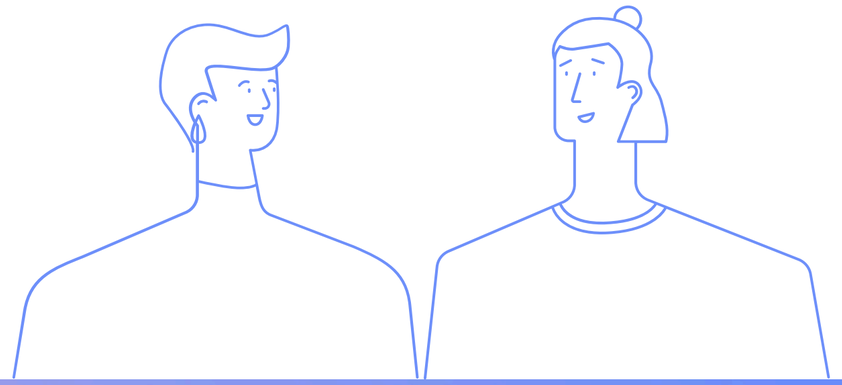
Základní principy cesty klientů k Vám

Hledání toho správného terapeuta online je v něčem podobné hledání toho „pravého“ na seznamce.

Ano, nejzásadnější je samotná Vaše práce s klientem. Než se k Vám ale klient dostane, musí ujít kus cesty a na ní stojí několik překážek, na které je dobré myslet.

Ačkoliv mezilidské porozumění je komplexní záležitost a sympatie obsahují kus alchymie, lidé se při volbě terapeuta musí rozhodnout na základě několika málo informací. Můžeme však úspěšnost takových hledání a setkání zvýšit tím, že vysíláme do světa (tedy na Váš profil) dostatečně propracované informace, které pomohou potenciálním klientů lépe odhadnout Váš přístup a styl práce, a tedy objednat se na první schůzku. Pak už to nejdůležitější – samotná terapie – může začít.

Tento průvodce Vám má usnadnit vytvoření profilu tak, abyste díky němu zvýšili šance, že Vás ti správní klienti najdou snáz.



Základní principy cesty klientů k Vám

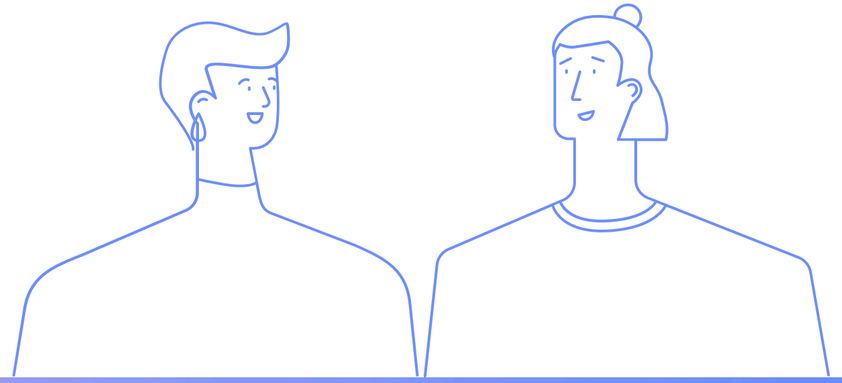
Musí si Vás být schopni vyhledat

V tom pomůže správné nastavení filtrů, které je prvním sítem. Zvolte všechna témata a služby, kterým se věnujete. Toto nastavení můžete kdykoliv měnit a aktualizovat.

Klienti se rozhodují na základně sympatií

Naše průzkumy jednoznačně potvrzují, že rozhodujícím aspektem výběru terapeuta jsou **osobní sympatie.** I další kritéria hrají důležitou roli, ale první dojem a pocit, který mají z terapeutova virtuálního profilu, se promítá do jejich rozhodování. Proto je dobré této oblasti věnovat náležitou pozornost.

Máme pro vás proto konkrétní tipy, které Vám pomůžou k úspěšnému profilu a novým klientům.



Fotka je to nejdůležitější!

1. Vaše fotka je jedním z prvních kontaktů, které s Vámi klient má. **Zamyslete se, jak na ní chcete působit.** Mějte tento záměr na paměti při focení.
2. Přizpůsobte tomu **volbu oblečení a pozadí fotografie.** Najděte takový výraz, který bude „tak akorát“ pro Vás.
3. Nepotřebujete žádné exotické prostředí. Příjemně působí také fotografie, které Vás ukazují v prostoru, kde budou terapie probíhat. Klient tak má možnost virtuálně nahlédnout, kam vchází.
4. Profesionální fotografie působí lépe, než fotka z mobilu. I ta ale může stačit, pokud dodržíte ostatní pravidla.
5. Světlo dělá zázraky. **Ideální je denní světlo v blízkosti okna.** Pozor na stíny, které často nebývají příliš lichotivé.
6. Zaostřete. Ideální je, pokud je Váš obličej dobře zaostřený, zvyšuje to pocit blízkosti a přístupnosti.
7. Poproste někoho z Vašich blízkých, aby Vás vyfotil v dobré vzdálenosti. Vyhněte se selfies – fotografie z blízka často deformují obličej a především nepůsobí profesionálně.
8. Upravujte, ale s citem. Filtry umí pomoct a změnit tón fotky.
9. Nebojte se zkoušet více variant fotografií. **Ideální je jednoduché pozadí.**
10. **Inspirujte se.** Prohlédněte si Vám sympatické fotky obdobného typu a zamyslete se, jak jsou asi provedené?

Příklady dobrých profilových fotek

Inspirujte se profilovými fotografiemi kolegů z Terapie.cz. Připravili jsme pro vás výběr:

Mgr Anastasia Taisumova

PhDr. David Hanuš

Mgr. Iveta Olšáková

Mgr. Vojtěch Šrámek

Příklady dobrých profilových fotek

Inspirujte se profilovými fotografiemi kolegů z Terapie.cz. Připravili jsme pro vás výběr:

Mgr. Petr Hrdina

Praha 10 | od 1300 Kč s DPH

Přijímá nové klienty

Osobně

Nemusíte na to být sami. Pojďme společně pracovat na zlepšení dovedností zvládání stresu, vztahů a celkového duševního zdraví.

deprese | existenciální problémy | sebevědomí | stres

trauma, zneužívání, domácí násilí | závislost

Locum.cz

Mgr. Kamil Antonín Vondrouš

Praha 1 | od 900 Kč s DPH

Přijímá nové klienty

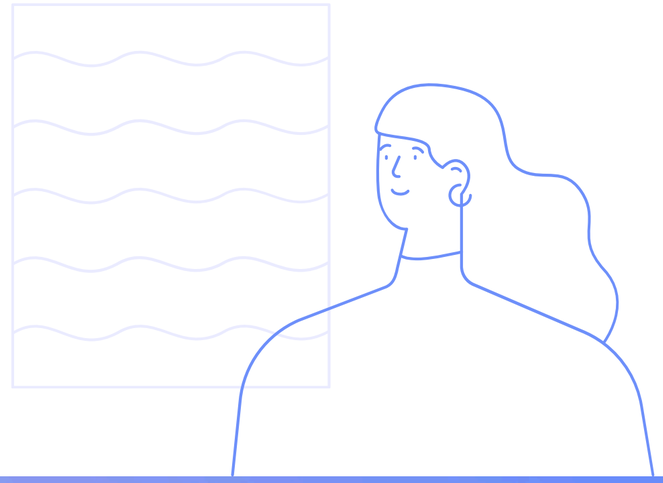
Osobně | Online | Po telefonu

Jako psychoterapeut pracuji s jednotlivci a skupinami od roku 2009. Vztah v terapii je velmi blízký, kdy dialog slouží k hlubšímu porozumění svému vnitřnímu životu, vztahům a potížím.

panické ataky | psychosomatika | rozchod | vztahy | úzkosti

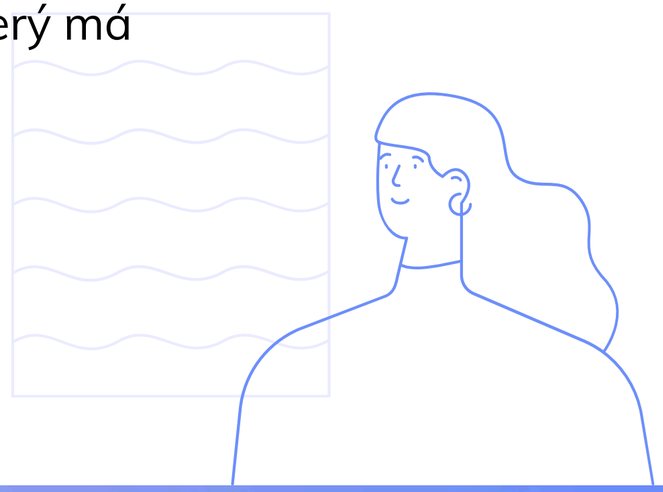
Přidejte fotky terapeutovny

1. Nejsou tolik důležité jako fotka Vás samotných, ale klient chce vidět i prostředí, ve kterém bude terapie probíhat.
2. Máte-li na svém profilu kvalitní fotky terapeutovny, zvyšujete tak šanci, že klient osloví právě Vás.



Buďte časově dostupní

1. Používejte kalendář a udržujte jej aktuální.
2. Terapeuti s vypsanými termíny v kalendáři se v katalogu zobrazují na předních pozicích. Proč je to důležité? Klienti neprohlíží profily všech terapeutů, kteří se jim vylistují po zadání kritérií, většinou si prohlédnou několik prvních terapeutů, kteří jsou jim sympatičtí a osloví právě ty.
3. Mít vypsané termíny v kalendáři je důležité také z toho důvodu, že tím klientovi ukazujete, že na něj budete mít čas a kdy. Klienti častěji oslovují terapeuty, u kterých na první pohled vidí, kdy mají nejbližší volný termín (a že vůbec nějaký mají). Při výběru z vícero terapeutů, kteří splňují klientova kritéria, zpravidla upřednostní toho, který má bližší termín.

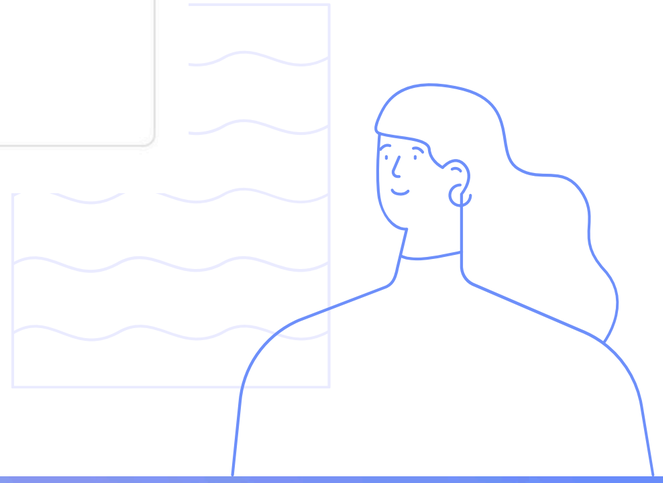


Mějte přehledný ceník

1. V ceníku si rozdělte různé druhy terapií
2. Když budete mít v jedné kolonce individuální terapie, párová terapie a terapie dospívajících a poté osobně, online a po telefonu, bude tabulka ceníku pro klienty nepřehledná
3. Podívejte se na ukázku, jak mít ceník uspořádaný přehledně

Ceník

Individuální terapie	Osobně, Online, Po telefonu	50 min	1200 Kč
Párová terapie	Osobně, Online	80 min	1600 Kč



Mluvte lidskou řečí

Drtivou většinu klientů neohromí 15 absolvovaných výcviků a 3 doktoráty. Hledají lidské souznění s terapeutem a to vedle fotografie posuzují podle textu, který o sobě terapeut napíše. Na co při jeho psaní myslet?

1. Perex je po fotce ta nejdůležitější věc, podle které se klient rozhoduje, jestli rozklikne Váš profil, nebo profil někoho jiného. Věnujte mu péči a dejte tam to nejpodstatnější - řekněte zde klientovi, s čím mu pomůžete. Vynechte citáty a obecné fráze.
2. Nepište o tom, co všechno jste vystudovali, co umíte, a že máte 20 let zkušeností. Na to je na profilu vyhrazené jiné místo, kde klient tyto informace najde, pokud jej zajímají.
3. Pište naopak o tom, jak a s čím klientovi pomůžete - klienti se chtějí ujistit, že právě jejich problém je něco, co jim pomůžete rozmotat.
4. Máte konkrétní specializaci, např. pracujete s ADHD, s LGBTQ komunitou, zaměřujete se na PTSD nebo poporodní deprese? Zmiňte to. Klienti se specifickým potřebami hledají velmi konkrétně a poptávají terapeuty, kteří mají jasně popsané, že s daným tématem pomůžou.

Mluvte lidskou řečí

5. Vyhněte se floskulím. „*Budu průvodce na Vaší cestě životem.*“ či „*Ke každému klientovi přistupuji individuálně a s respektem.*“ nebo „*Vytvořím pro Vás bezpečný prostor pro sdílení.*“ už váš potenciální klient četl u stodvaceti jiných terapeutů. Nepište věci, které jsou samozřejmé. Odlište se od davu svých kolegů, kteří mají na svých profilech totéž jen s drobnými obměnami.

6. Vyhněte se odbornému žargonu - popište s čím klientům pomáháte tak, aby tomu rozuměla i Vaše babička.

7. Pište o tom, co má klient při terapii s Vámi očekávat. Naprostá většina klientů se vůbec nevyzná v jednotlivých typech výcviků- tajemnou zkratku KBT nerozklíčují. Chtějí ale vědět, co čekat.

- Bude terapie s Vámi spíše "povídací", nebo zapojujete například práci s imaginací, dechová cvičení nebo jiné techniky?
- Mám čekat hloubkové rozbory mého dětství, nebo se zaměřujete spíše na přítomnost/budoucnost?
- Budu od Vás dostávat konkrétní úkoly, nebo necháme vše „plynout“?

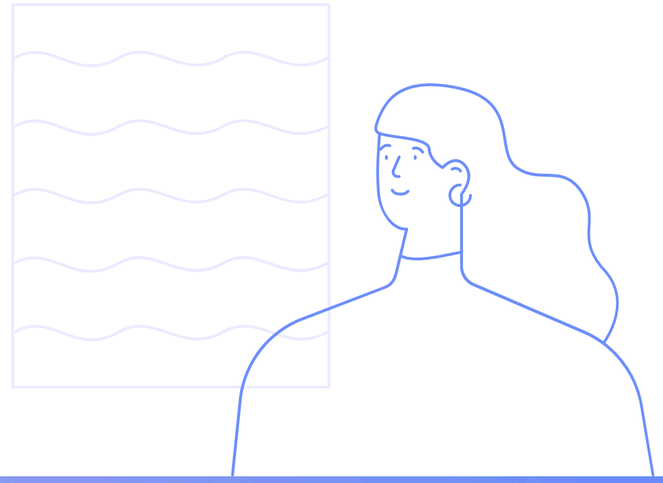
-> Napište to. Tak, aby to pochopila i Vaše babička.

8. Strukturujte text do odstavců - jeden odstavec by měl být maximálně 4 (jednoduché) věty. Je to zdánlivá maličkost, ale strukturovaný text se lépe čte a zvyšuje pravděpodobnost, že Vás klient osloví.

Mluvte lidskou řečí

TIP: S texty na vašem profilu vám může pomoci **copywriter/ka**. Copywriter je odborník na slovo, který dokáže vaše myšlenky a služby přetavit do poutavého a srozumitelného textu. Má trénink v tom, jak oslovovat čtenáře, vzbudit jejich zájem, důvěru či potřebu jednat.

Dobré zkušenosti máme s Hanou Fabiánovou, kterou můžete v případě potřeby oslovit na e-mailu hana.knopfova@seznam.cz a domluvit se napřímo na spolupráci. Hana má zkušenosti s psaním textů s psychologickou a terapeutickou tematikou. Její hodinová sazba je 450 Kč.



Vyplnění profilu

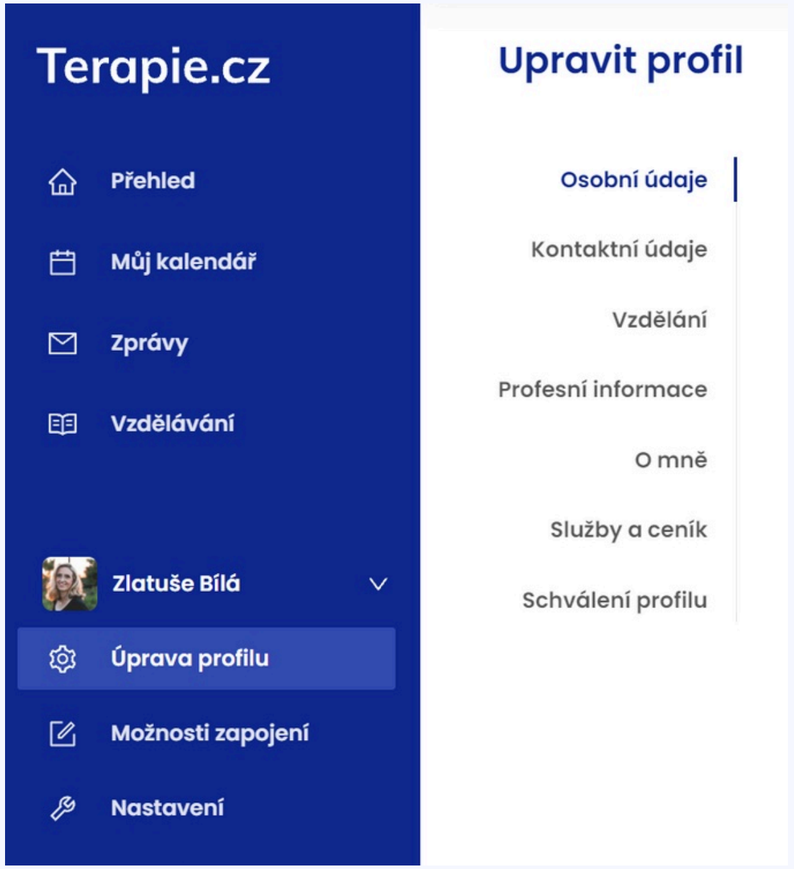
Vyplnění a schválení profilu

Vaše registrace je kompletní až ve chvíli, kdy:

1. potvrdíte svoji **e-mailovou adresu**,
2. vyplníte všechny **povinné položky** (označené *) ve svém profilu
3. nahrajete **dokumenty** v sekci Schválení profilu

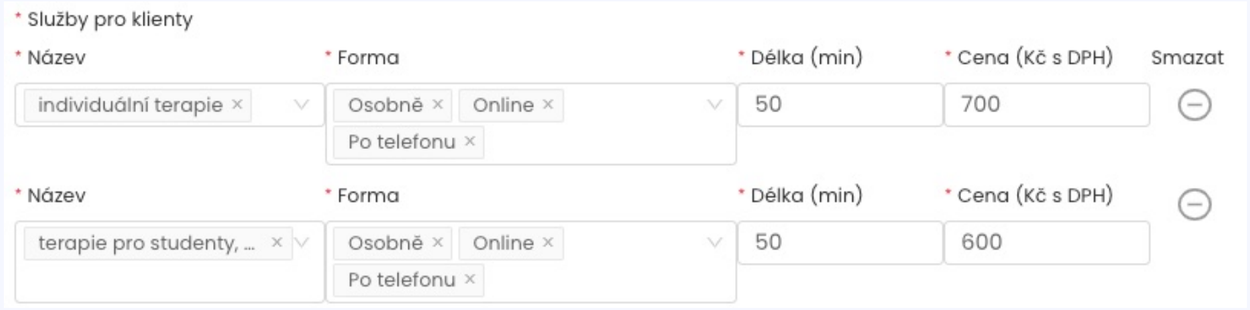
Až v tu chvíli se nám Váš profil zobrazí ke schválení. Pokud je vše v pořádku, můžeme jej zveřejnit.

Vzhledem k množství žádostí zveřejňujeme profily postupně, proto se může celý proces pozdržet. Pokud máte dotazy, můžete se ptát na info@terapie.cz.

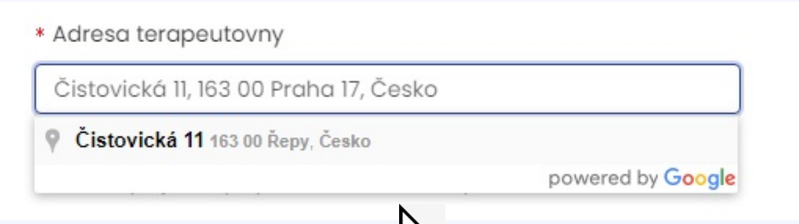


Vyplnění a schválení profilu

- profil můžete kdykoliv doplnit a aktualizovat
- k závěrečné kontrole před zveřejněním se dostává až ve chvíli, kdy jsou vyplněna **všechna povinná pole** (*)
- kritéria pro zveřejnění v seznamu se opírají o podmínky min. kandidátního členství v ČAP
- při zveřejnění profilů je kladen důraz na jejich kvalitní vyplnění
- zaměřte se zejména na fotografie a medailonek O mně - jsou důležitým komunikačním kanálem
- do svého medailonku není možné vkládat odkazy mimo portál (např. vlastní web, tel. číslo nebo emailové adresy), chceme, aby portál byl plnohodnotným zdrojem informací a zachovával jednotný styl; v případě, že takové informace budete mít na profilu uvedeny, budou smazány



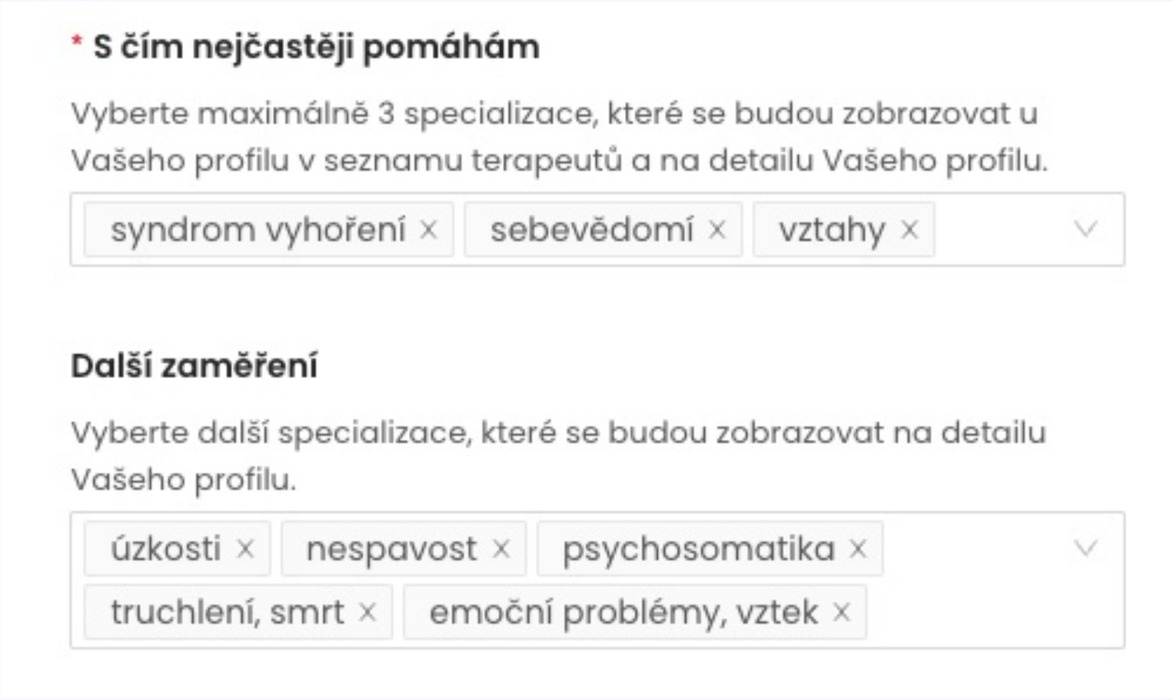
Tip: do sekce Služby pro klienty můžete zvolit z nabídky, nebo vypsat i vlastní název, např. „terapie pro studenty, seniory a rodiče na RD“



Tip: při zadání adresy je důležité kliknout na automatickou nabídku Google, jinak se adresa neuloží správně a nepřiřadí na mapu

Nastavení vyhledávacích filtrů

Profesní informace

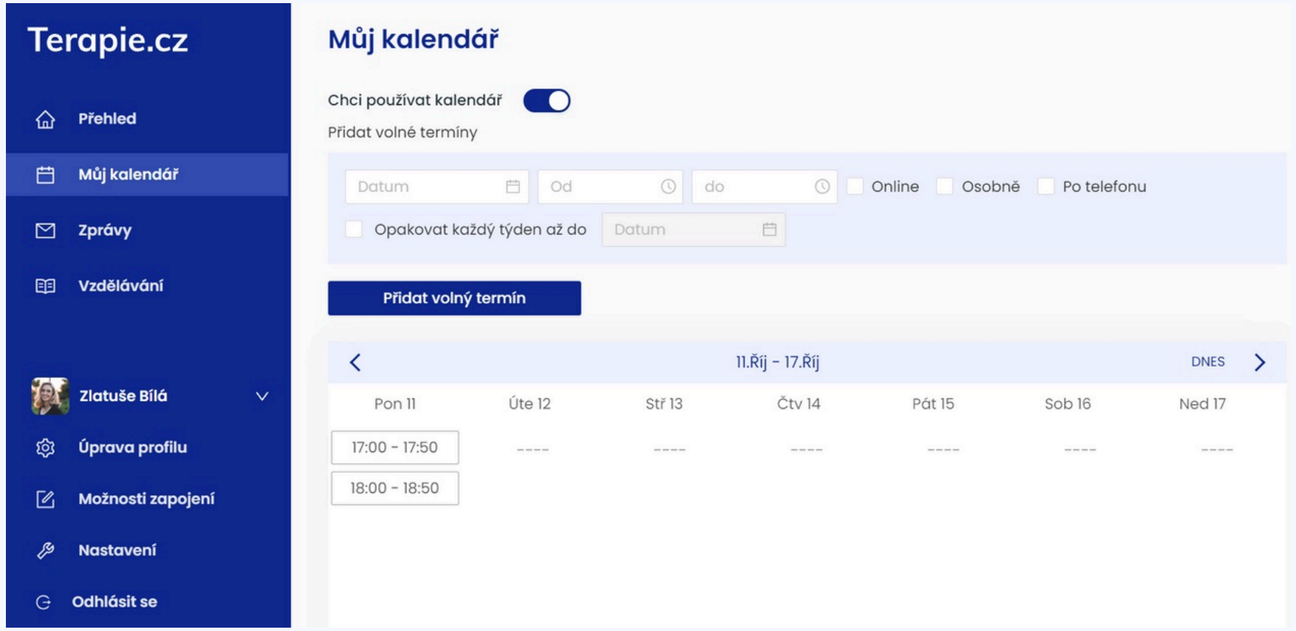


- Inspirováno diagnostickými kategoriemi, pomůže zejména do budoucna při párování klientů a terapeutů
- Lze zvolit jak celou skupinu (např. psychózy), tak i jednotlivé podkategorie (např. schizofrenie)
- **S čím nejčasteji pomáhám**: má odrážet typy problémů, s nimiž máte největší zkušenost a sebejistotu
- **Další zaměření**: další témata, v nichž máte více zkušeností

Rezervační systém

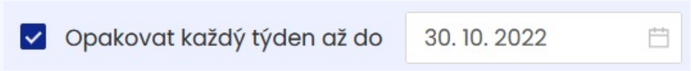
Rezervační systém

Vypsání termínů

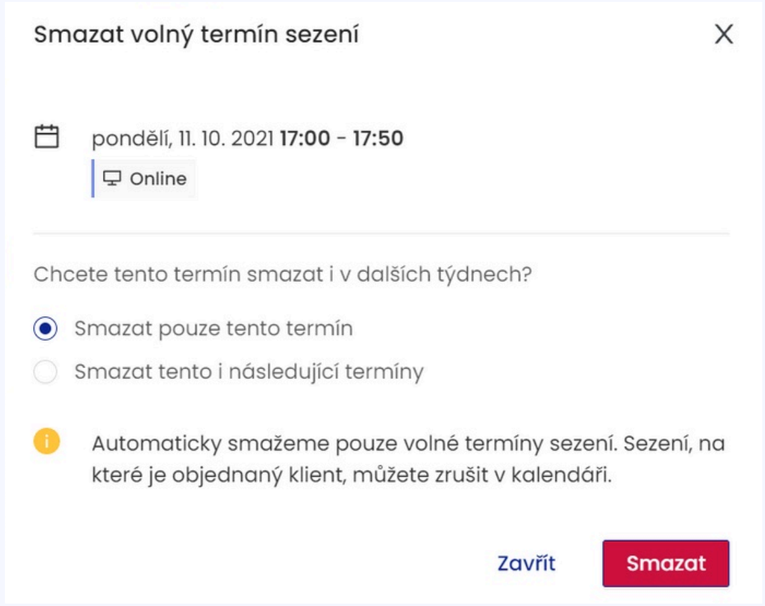


V Můj kalendář vypište jednotlivé termíny, které nabízíte klientům k rezervaci např. 13.00-13:50, 14:00-14:50)

Tip: Je možné nastavit pravidelné opakování volného slotu



Smazání termínů



Tip: Je možné smazat pravidelný termín, nebo jen jednotlivý

Jak postupovat, když si u Vás klient zarezervuje sezení?

Poté, co váš klient zažádá o rezervaci sezení, vám přijde upozornění do e-mailu

Dobrý den,
máte novou rezervaci v kalendáři. Potvrďte ji prosím do druhého pracovního dne, poté bude zrušená a klientovi navrhneme jiného terapeuta, aby se mu dostalo pomoci co nejrychleji.

Detaily k poptávce

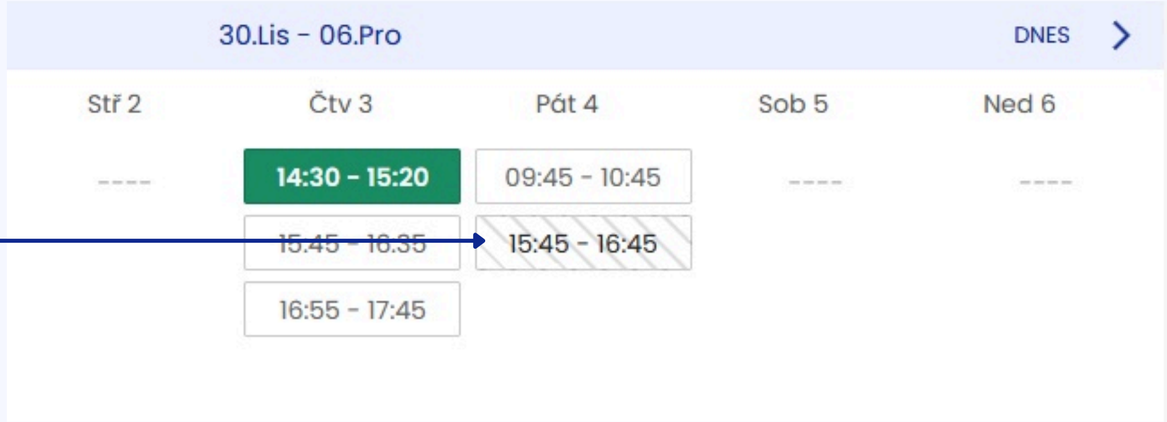
Jméno: Karel Novák
Termín rezervace: 20. 10. 2020 9:00-9:50
Typ terapie: online
Zpráva od klienta: Dobrý den, rád bych k vám začal chodit na terapii.

Děkujeme, že pomáháte a přejeme hezký den!

Tým Terapie.cz

V kalendáři v portálu terapeuta se žádosti zobrazí šrafovaně

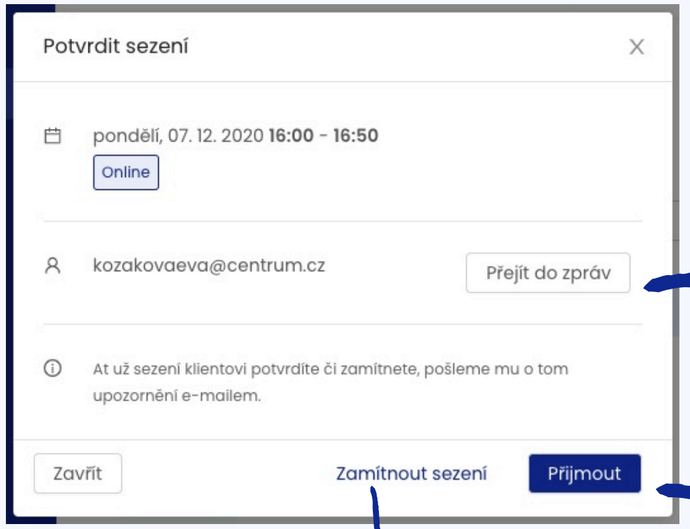
Zeleně se zobrazují sezení, která jste již potvrdili



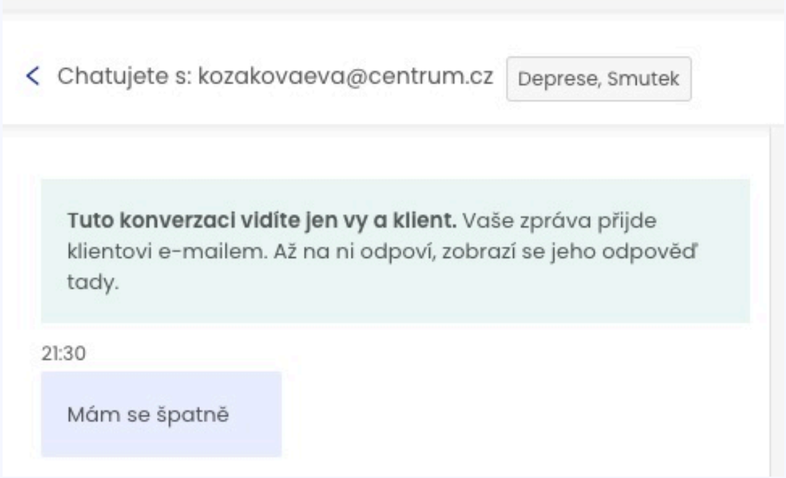
Termín, který si klient rezervuje, je závazně objednaný, až když mu jej potvrdíte

Jak postupovat, když si u Vás klient zarezervuje sezení?

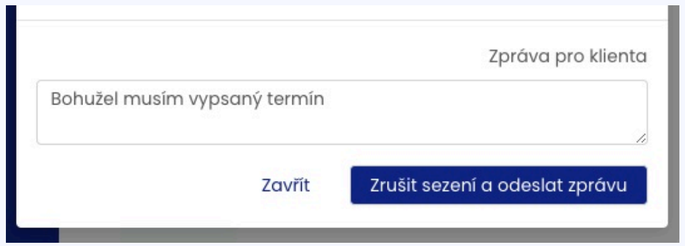
Po rozkliknutí šrafovaného termínu se zobrazí:



Konverzace (přeposílají se do emailu)
Zde se můžete s klientem domluvit na podrobnostech



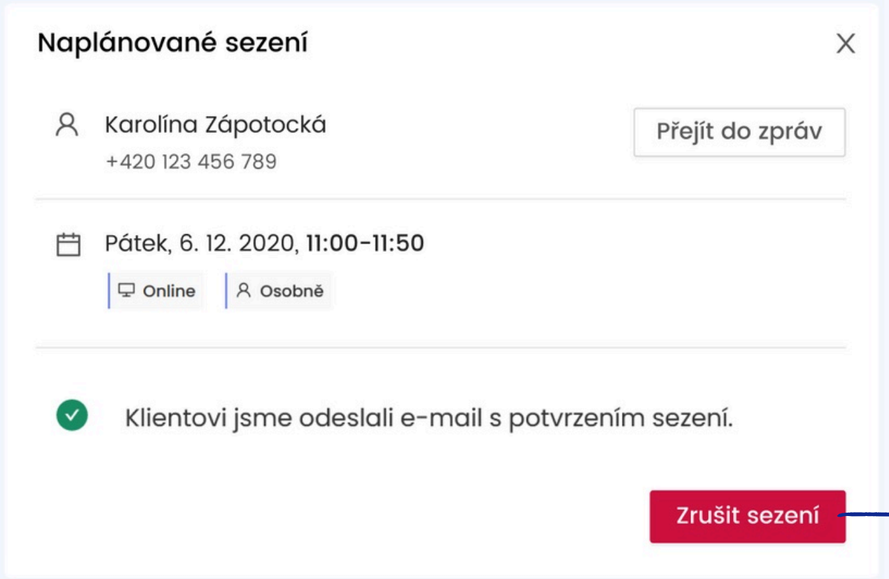
Odmítnutí
Klientovi odešlete zprávu

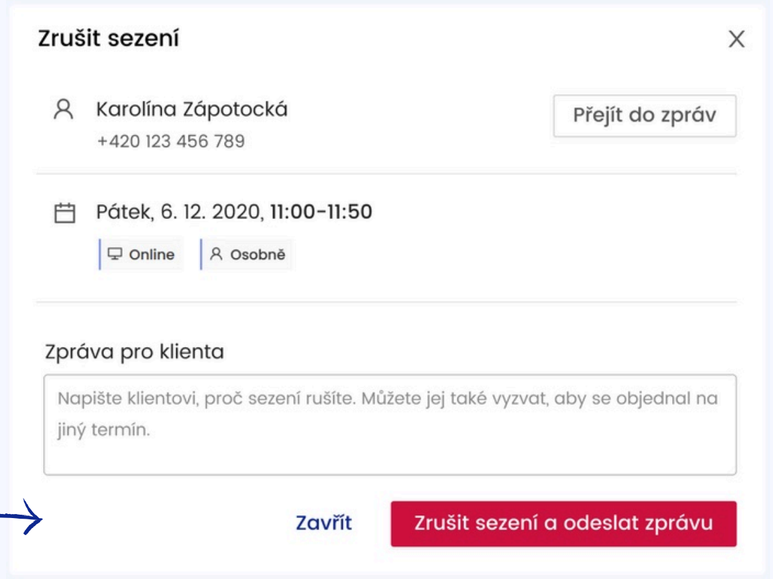


Přijmutí

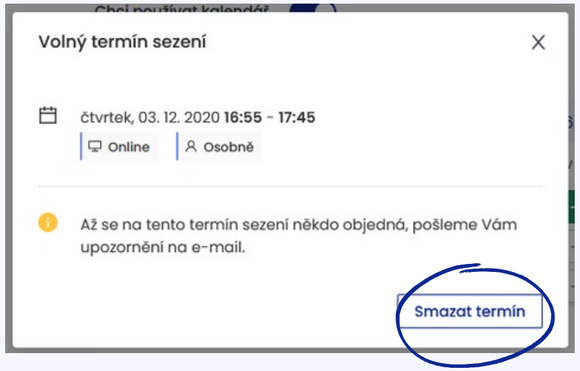
Zrušení naplánovaného sezení

Potvrzené sezení lze upravovat a zrušit





Tip: Uvolněný termín lze zcela smazat



I po zrušení sezení najdete konverzaci s klientem v sekci Zprávy.
Můžete se tak případně domluvit na novém termínu.

Pár tipů pro komunikaci s klientem

1. Buďte rychlí. Klienti zpravidla oslovují více terapeutů naráz a rychlost reakce hraje důležitou roli v tom, jestli klienta získáte. Odpovídejte klientů maximálně do druhého pracovního dne.
2. V první zprávě klienta nezahlťte informacemi. Buďte spíše struční a podrobnosti vyřešte později. Mějte na paměti, že většina klientů, kteří přicházejí poprvé na terapii, je v křehkém stavu, často se dlouho odhodlávali k prvnímu kroku. Když je hned v první zprávě zaplavíte rozsáhlým textem o tom, jak mají platit, kde najdou Vaši terapeutovnu a jaké jsou podmínky spolupráce, můžete je odradit.
3. Domluvte si s klientem cancellation policy a další podmínky spolupráce. Myslete při tom ale na předchozí bod.
4. Ve vhodný okamžik se nových klientů zeptejte, proč si vybrali právě Vás. Pomůže Vám to s dalším vylepšením profilu a získání dalších klientů.
5. Ve vhodný okamžik si řekněte o referenci. Noví klienti si o Vaší práci udělají lepší obrázek, když je v referenci popsané s čím přesně jste jako terapeuti jinému klientovi pomohli.

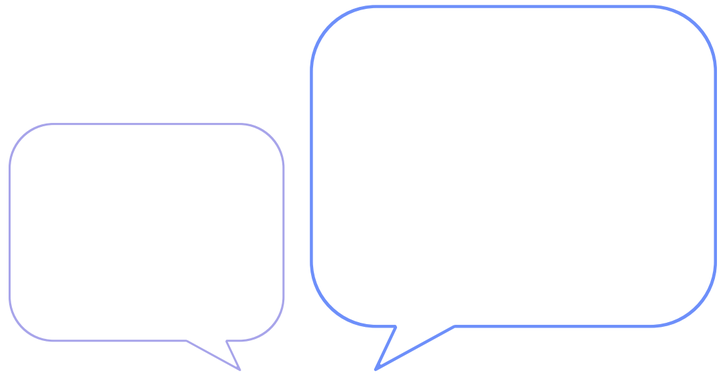
Aby vám nepadaly poptávky do spamu

Přidejte adresu info@terapie.cz a system@terapie.cz mezi důvěryhodné odesílatele

Návod, jak na to

- Outlook
- Seznam
- Gmail: zadejte na adrese https://contacts.google.com/ „Vytvořit kontakt“ a uložte si tuto e-mailovou adresu přímo mezi své kontakty.

Tip: Podobný postup je u většiny e-mailových providerů, pokud byste si nevěděli rady, napište, pomůžeme Vám.



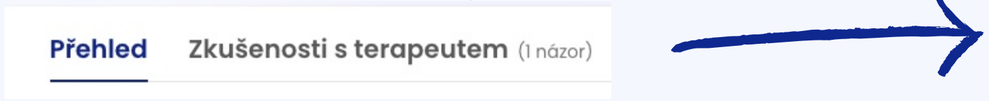
Další tipy

Zkušenosti s terapeutem

- Počet poptávek rapidně (v řádu stovek procent) roste s referencemi na profilu terapeuta. Neostýchejte se své klienty o referenci požádat. **Klienty žádejte o referenci vždy až po ukončení terapie**, nikdy během jejího průběhu. Nežádejte o hodnocení vašich schopností, ale o **sdílení osobní zkušenosti z terapie**. Reference je tak pro všechny srozumitelnější.

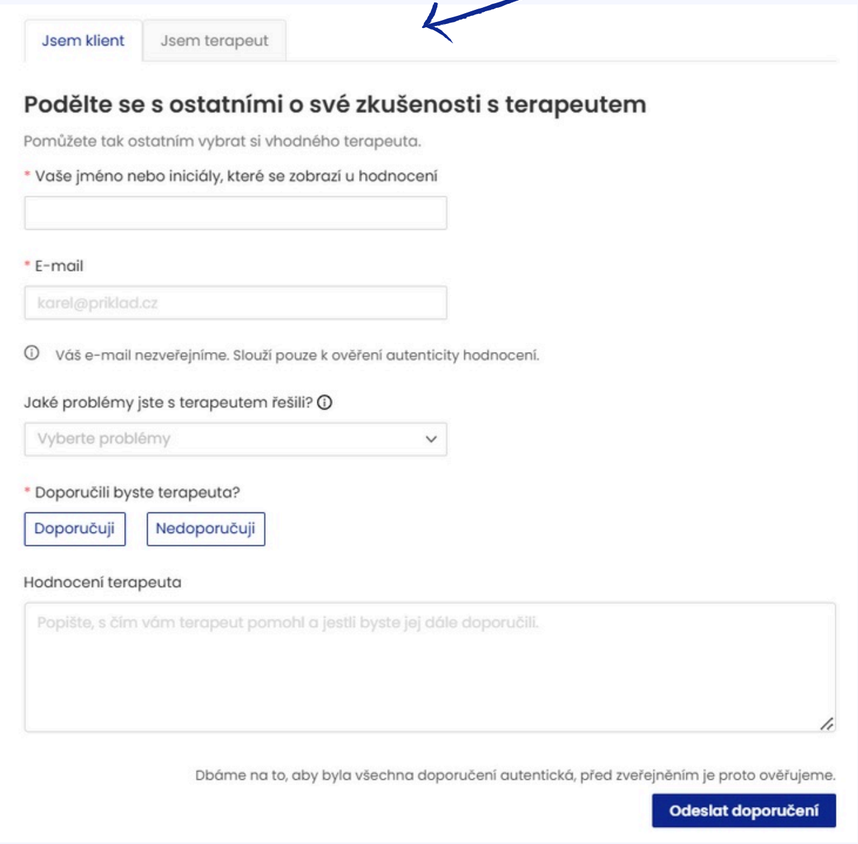
Jak na to?

- Klientovi můžete poslat odkaz na váš profil, např. https://app.terapie.cz/profile/5-Pavel-Parizek
- Pod kalendářem termínů pak kliknou na Zkušenosti s terapeutem



Hodnocení před zveřejněním čteme a kontrolujeme, v případě nesrovnalostí Vás kontaktujeme

Lze požádat také kolegu, aby sdílel zkušenosti s Vámi



Pokud máte reference od klientů jinde, je možné je se souhlasem uveřejnit i na Terapie.cz. Kontaktujte nás na info@terapie.cz a domluvíme se na postupu.

Jak fungují platby za zprostředkování klientů

- přijímáte klienty (změnit lze v nastavení Úprava profilu > Profesní informace)

kontaktují vás klienti

na konci každého měsíce si ověříme s vámi i s klienty, zda do terapie skutečně nastoupili

na základě počtu nově přivedených klientů vám vystavíme fakturu

- nepřijímáte klienty

klienti vás nemohou kontaktovat, tudíž nic neplatíte, ale můžete využívat všechny další benefity portálu- přístup ke vzdělávacím videím, podpůrný materiálům, slevám, atp.

Řazení terapeutů

Jak se zobrazit na předních místech?

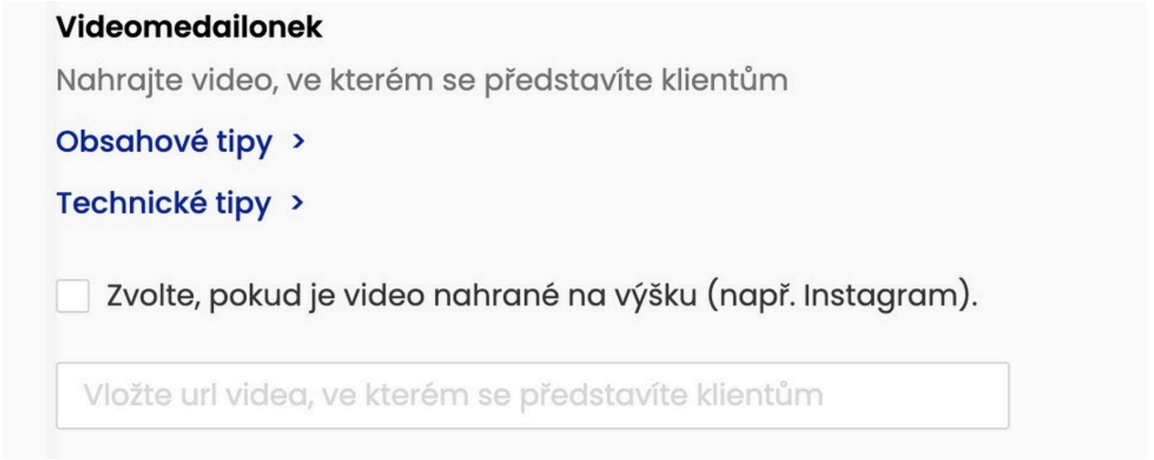
Řazení je vyhodnocováno automaticky podle:

1. kompletně vyplněného profilu
2. vyplněného kalendáře
3. blízkosti volného termínu
4. včasného odpovídání klientům

Přidejte si do profilu videomedailonek

Jak se více zviditelnit?

1. Přihlašte se do svého profilu.
2. Běžte do **„Úprava profilu“**.
3. Hned na první stránce **„Osobní údaje“** klikněte na možnost vložit videomedailonek.
4. Vložte soubor, podobně jako třeba fotku. Video se pak zobrazí na vašem profilu jako první, potom budou následovat vaše fotky.



Videomedailonek na profilu

Obsahové tipy

- **Proč mít medailonek na profilu:** klient vás tak lépe pozná ještě než poprvé vstoupí do terapeutovny. Sníží se tak riziko, že si spolu jednoduše lidsky nesednete a klient bude po první terapii hledat jiného odborníka nebo už do terapie nenastoupí vůbec.
- **Co klienta zajímá:** jak na něj působíte, jak mluvíte, co od vás očekávat. Chce také dodat odvahu a rozptýlit pochybnosti.
- **Co chce ve videu slyšet:** s čím mu pomůžete, jakým způsobem pracujete - Bude terapie s Vámi spíše „povídací“, nebo zapojujete například práci s imaginací, dechová cvičení nebo jiné techniky? Půjde o hloubkové rozbory jeho dětství, nebo se zaměřujete spíše na přítomnost/budoucnost? Co klienta nezajímá: výčet vašich výcviků, doktorátů a školení, floskule typu „budu vaším průvodcem na cestě životem“, odborný žargon, kterému nerozumí. Bude od vás dostávat konkrétní úkoly, nebo necháte vše „plynout“?

Videomedailonek na profilu

Technické tipy

- Video by mělo trvat maximálně 1,5 minuty (90 vteřin).
- Video by mělo být natočené **na šířku**. Mobil můžete opřít o nějaký povrch, je to nejjednodušší způsob, jak ho natočit.
- **Pozice mluvčího:** Ideálně abyste na něm byl/a vidět do půli těla, nemusí to být celá postava. Nedávejte obličej do dolní poloviny videa. Je dobré, když je na videu vidět, jak gestikulujete.
- Obličej vždy směřujte na **přirozené světlo** (směrem k oknu) nebo dosvěcujte nějakou stolní lampou (vždy je lepší, když je jedna strana osvětlená více než druhá kvůli plasticitě obličeje).
- **Dívejte se do čočky** (oční kontakt) - nedívejte se na svůj obraz (oči pak směřují níže), usmívejte se.
- Snažte se najít **co nejlepší úhel pozadí** (netočte stropy a své obýváky, raději si najděte příjemný koutek s denním světlem, ideální je natáčet ve vaší terapeutovně).
- Video by mělo být **kvalitní**, to znamená natočeno v dobré světle, nerozmazané, bez hluků v pozadí, abyste byl/a dobře slyšet.
- **Tonalita:** interagujte se svými virtuálním diváky. Používejte v hlasu různou tonalitu, usmívejte se, pokývejte hlavou.
- **Mluvte jasně a srozumitelně.** Tempo řeči by mělo být ne moc rychlé, ani ne příliš pomalé.
- **Mluvte jednoduše, k divákům, ne v trpném rodě.** To znamená: „přijďte ke mně na terapii“, NE: „je možné se objednat ke mně na terapii“).

Nejčastější věci, co s námi řešíte.

Nestihl/a jsem u všech nových klientů vyplnit včas jejich status kvůli vyúčtování, co teď?

Informace o proběhlém sezení s novým klientem doporučujeme vyplňovat **bezprostředně po něm**. Nejzazší termín pro vyplnění je **7. den v následujícím měsíci**. Poté už **není možné status u klientů měnit** a to, co máte vyplněno, se objeví na faktuře. Ty není možné zpětně upravovat. Prosím kontrolujte si proto pečlivě, že máte vše vyplněno správně a včas.

V případě, že jste u některých klientů zcela zapomněli status vyplnit, přepne se váš profil 8. den v měsíci do stavu „Nepřijímám klienty“ a přijde vám upozornění e-mailem. Zpět do stavu „Přijímám klienty“ budete moct svůj profil přepnout **až po vyplnění stavu u všech kontaktů za předchozí měsíc**. Kontakty, které jste vyplnili se zpožděním se připočtou k faktuře až v příštím měsíci.

S klientem jsme se sešli pouze jednou. Musím i za takového klienta platit?

Poplatek účtujeme i v případech, kdy se s klientem sejdete pouze jednorázově. Z našich dat vyplývá, že drtivá většina klientů, kteří přichází přes portál Terapie.cz, **zůstává v terapii dlouhodobě**. Pro Vás, terapeuty, je tak tento model kumulativně velmi příznivý.

Jak si nastavíte pravidla s klientem, od první komunikace, až po storno podmínky, **je čistě na Vás**. Proto se můžete samozřejmě rozhodnout i tak, že určité klienty přijímat nebudete. Stejně jako ve Vašich cenových podmínkách a čemkoliv dalším, Vám na portálu Terapie.cz dáváme i v tomto naprosto svobodu, abyste si mohli **své podnikání nastavit podle svých představ.**

Nabízím novým klientům první sezení zdarma / Rozhodl*a jsem se prominout klientovi platbu za první sezení.

Poplatek však účtujeme i v případech, kdy Vy sami se rozhodnete jej klientovi odpustit, ať už z jakéhokoliv důvodu. V opačném případě by nebyl tento transparentní a pro terapeuty velmi flexibilní model spolupráce životaschopný.
Opět platí **princip svobodného nastavení vašich podmínek** poskytování služeb klientům.

Klientovi jsem snížil*a sazbu.

Vždy vám budeme fakturovat sazbu, kterou máte v ceníku. Není v našich možnostech zprocesovat jakékoliv výjimky.

Na faktuře mám cenu za jinou službu, než ve skutečnosti proběhla, potřebuji změnit sazbu.

Po vystavení faktury už **není možné údaje měnit**. Prosím hlídejte si správnost vyplněných údajů během vyplňování „Vyúčtování klientů“. Pokud cokoliv nesedí, ihned nás kontaktujte na info@terapie.cz, **nejpozději však do 7. dne v následujícím měsíci**, poté se vystavují faktury a jakákoliv změna není možná.

Schůzka nakonec neproběhla, klient je už označený, potřebuji to zrušit.

„Stav“ u klienta vždy vyplňujte až **po uskutečnění sezení**. Nejpozději 7. v následujícím měsíci si vždy zkontrolujte, že všechny údaje odpovídají. K tomuto datu **jsou závazné a nelze je už měnit**.

Terapie.cz

Potřebujete více informací?

Pište na info@terapie.cz.