

Инструкции. Колл-центр

Работа с возражением

Возражение

Очень дорого, я буду искать в другой клинике

Контраргумент

1.1 Мы гарантируем Вам, что произведена качественно и надежно. Это прекрасный вклад в Ваше здоровье.

1.2 Могу Вас уверить, что соотношение цены и качества у нас оптимальное. Важно помнить, что главное качественное лечение не только сэкономит ваш бюджет, че-

1.3 соглашайтесь?

1.3 Так же у нас в клинике есть кредитование на 3-6 месяцев, где проценты за Время кредитования.

1.1 Я рекомендую начать лечение с вылечите (спасете) зуб и дальше.

1.2 Я рекомендую начать лечение незамедлительно, так как воспаление уже началось, помогу вам подобрать окошко к опытному хирургу СТАРШЕГО ДОКТОРА. (Далее сразу предложу вариантов на выбор - Вам удобнее, вторая половина дня?)

1.1 " Иван Иванович я все же хочу прийти к Вам на лечение, уверен, что Вы мне поможете. (Вам понравится моя эмоциональность. Хорошим тоже искренне)

1.2 Иван Иванович, я понимаю, что Вы готовы их развеять. Давайте по-дружески. Я запишу вас к нашему врачу без очереди на консультацию. Помогу убедиться лично в том что это правильное решение обратившись именно к Вам.

1. Я звоню по просьбе Вашего лечащего врача.

2. Говорим про проблему (если врач рекомендует прийти, пока проблема не критична и своевременное лечение поможет сэкономить деньги и спасти зуб). Врач просит звонка.

3. Я напоминаю, что у врача очень много пациентов, поэтому звоним заблаговременно и зарезервировать время именно для Вас.

4. ВАЖНО: сразу предлагаем пациенту МОЛЧИМ!!! Предлагаем 2 варианта утренне время и вечернее. Помогут разговора на выяснение реальных проблем пациента и свободных окон у доктора.

5. Если пациент не знает времени звонка, сразу зарезервировать время.

Острая боль

Не острая боль

Я подумаю, я сам позвоню, скрытый отказ

Инструкции. Колл-центр

Если что-то поменяется сможем
другое время.

Техника ПУПС

Присоединяемся - Учим - Помогаем - Согласовываем

Присоединяемся

Учим

Помогаем

Согласовываем

ИО, согласна, нужно принять в
и вопрос цены очень важен
Вы, наверняка, будете сравнивать
пожалуйста, внимание на то, что
услуги что Вы получите по итогам
нас консультация занимает 60 минут
вам проведут высокоточную диагностику
искусственного интеллекта и 45 минут
консультации у доктора, где
клинический случай и сформирован
индивидуальный план лечения
протокола обследования.

А так же я сделаю пометку и
куратором лечебного процесса
о выгодных предложениях и
услугу с наилучшей выгодой для Вас
Запишу вас на консультацию
доктору _____ на завтра в 12:00
посмотреть?

Уникальный ID ответа: #1264

Опубликовал: : Алексей Данилов

Последние обновление: 2024-12-24 16:56