

# Инструкции. Колл-центр

## Скрипт + чек лист

### Задача - цель звонка:

1. Записать пациента так, чтобы ему захотелось прийти
2. Презентовать клинику, докторов и услуги\технологии
3. Увеличение конверсии из обращения в КЦ на прием в клинике

<b>Чек</b>	<b>Скрипт</b>	<b>Баллы</b>
Приветствие	Добрый день. Стоматологическая клиника Территория улыбки. Администратор Имя	0 - отсутствует вообще, 3 - присутствует, н полностью, 5 - присутствует отраб полном объеме
Сбор информации о пациенте	Как я могу к вам обращаться? Вы у нас ранее были?	За оба вопроса 5 за один 3, отсутствие 0
Уточнение ситуации	Расскажите подробнее о Вашей ситуации? (Чтобы соориентировать Вас по цене, расскажите подробнее о вашей ситуации)	0 или 20
Сбор информации о проблеме	Что вас беспокоит? Какой зуб? Разрушен или нет? Ранее лечен или нет? Есть ли отек в месте боли?	где 0 - отсутствует вооб 5 - присутствует, н полностью, 10 - присутствует отраб полном объеме
Презентация клиники и врачей в целом	ИЮ, мы сможем вам помочь. Наша клиника специализируется как раз в этом направлении, у нас есть много хороших специалистов которых я бы вам рекомендовала.	где 0 - отсутствует вооб 10- присутствует, н полностью, 15 - присутствует отраб полном объеме
Подбор времени	Какой филиал рассматриваете для записи - Заводской или Юбилейный? Вам удобнее первая или вторая половина дня?	За оба вопроса 5 за один 3, отсутствие 0
Презентация доктора	ИЮ в удобное для вас время как раз есть последнее окошко к доктору ФИО, у него большой опыт в этом вопросе и прекрасные отзывы . Записываю вас?	где 0 - отсутствует вооб 10- присутствует, н полностью, 15 - присутствует отраб полном объеме
Работа с возражением если требуется		0, 10, где 0- отсу работы с возражение это отсу необходимости, 10 - на пункта при необходимости

# Инструкции. Колл-центр

Отработка возражения я подумаю

1. Что мешает сейчас записаться на консультацию ?

2. Что останавливает от от записи прямо сейчас ?

3. Я вам сам позвоню- тк доктор востребованный и у него плотная запись, давайте подберем время

Наличие вопроса: "Откуда о нас узнали" Администратор спрашивает об источнике информации в любом моменте разговора, даже если пациент не записывается 0 или 5

Подведение итога Записался: ИО, давайте подведем итог- мы записались с вами на прием к доктору ФИО на дата время в \_\_\_ филиал (адрес) Не записался: О чем договорились, когда созвониться (ОБЯЗАТЕЛЬНО спросить номер телефона, объяснить причину и договориться о сроках) 0 или 10

Активная позиция в диалоге Следование таймингу (структуре звонка) где 0 - не след структуре, 3 - не полн 5 - полное след структуре, звонок не 5-ти минут

Не использует слова-паразиты Отсутствие любых ре ошибок - 5 баллов Слова паразиты - блин, ну, эээ, как бы, короче, в общем, в принципе, в смысле, реально, всякое такое

Итог

Показатели, влияющие на премиальную часть зп:

Чек-лист

Конверсия ПО-ПК

Загруженность докторов

Уникальный ID ответа: #1376

# Инструкции. Колл-центр

Опубликовал: : Алексей Данилов

Последние обновление: 2025-05-26 10:05