Инструкции. Колл-центр

Скрипт + чек лист

Задача - цель звонка:

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

Чек	**Скрипт**	**Баллы**
Приветствие	Добрый день. Стоматологическая клиника Территория улыбки. Администратор Имя	0 - отсутствует вообще, 3 - присутствует, н полностью, 5 - присутсвует 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 соорентировать 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 - присутсвует отраб полном объеме
Презентация клиники и врачей в целом	ИО, мы сможем вам помочь. Наша клиника специализируется как раз в этом направлении, у нас есть много хороших специалистов которых я бы вам рекомендавала.	где 0 - отсутствует вооб 10- присутствует, н полностью, 15 - присутсвует 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	ИО 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 - присутсвует отраб полном объеме
Работа с возражением если требуется		0, 10, где 0- отсут работы с возражение это отсут необходимости, 10 - на пункта при необходимости

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 18:27

URL: https://edu.smileterritory.ru/content/117/374/ru/skript-cek-list.html

	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 следо структуре, 3 - не полн 5 - полное следо структуре, звонок не 5-ти минут
Не использует слова-паразиты		Отсутствие любых ре ошибок - 5 баллов Слова паразиты - блин, ну, эээ, как бы, коро общем, в принципе, в см реально, всякое такое

Итог

Показатели, влияющие на премиальную часть зп:

Чек-лист
Конверсия ПО-ПК
Загруженность докторов

Уникальный ID ответа: #1376

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 18:27

URL: https://edu.smileterritory.ru/content/117/374/ru/skript-cek-list.html

Инструкции. Колл-центр

Опубликовал: : Алексей Данилов
Последние обновление: 2025-05-26 10:05

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 18:27
URL: https://edu.smileterritory.ru/content/117/374/ru/skript-cek-list.html