

# 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

#### Чек

Приветствие

#### Скрипт

Добрый

#### Баллы

день. 0 - отсутствует вообще,

Стоматологическая

клиника 3 - присутствует, н

Территория

улыбки. полностью,

Администратор Имя

5 - присутствует отраб

полном объеме

Сбор информации о пациенте Как я могу к вам обращаться? За оба вопроса 5  
Вы у нас ранее были? за один 3,  
отсутствие 0

Уточнение ситуации

Расскажите подробнее о

0 или 20

Вашей ситуации?

(Чтобы соорентировать Вас  
по цене, расскажите  
подробнее о вашей ситуации)

Сбор информации о проблеме

Что вас беспокоит?

где 0 - отсутствует вообще

Какой зуб?

5 - присутствует, н

Разрушен или нет?

полностью,

Ранее лечен или нет?

10 - присутствует отраб

Есть ли отек в месте боли?

полном объеме

Презентация клиники  
врачей в целом

и ИО, мы сможем вам помочь.

где 0 - отсутствует вообще

Наша

10- присутствует, н

специализируется как раз в

полностью,

этом направлении, у нас есть

15 - присутствует отраб

много хороших специалистов

полном объеме

которых я бы вам

рекомендовала.

Подбор времени

Какой филиал

За оба вопроса 5

рассматриваете для записи -

за один 3,

Заводской или Юбилейный?

отсутствие 0

Вам удобнее первая или

вторая половина дня?

Презентация доктора

ИО в удобное для вас время

где 0 - отсутствует вообще

как раз есть последнее

10- присутствует, н

окошко к доктору ФИО, у

полностью,

него большой опыт в этом

15 - присутствует отраб

вопросе и прекрасные отзывы

полном объеме

. Записываю вас?

Работа с возражением если  
требуется

0, 10, где 0- отсу  
работы с возражением

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 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 0 или 5 об источнике информации в любом моменте разговора, даже если пациент не записывается
Подведение итога	Записался: ИО, давайте 0 или 10 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)
Активная позиция в диалоге	Следование таймингу где 0 - не следование структуре, 3 - не полно структуре, звонок не 5-ти минут
Не использует слова-паразиты	Отсутствие любых ре ошибок - 5 баллов Слова паразиты - блин, ну, эээ, как бы, короче 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

страница 2 / 3

(с) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-01-02 09:49

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