

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 | Скрипт | Баллы |
|---|---|--|
| 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 сориентировать 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 | ИО, 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 | 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 - 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 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 след

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, кор
общем, в принципе, в с

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