

# Инструкции. Колл-центр

## Скрипт обзвона пациентов на гигиену

Пациенты, которые ранее или сейчас находятся на ортодонтическом лечении или на имплантации, а так же пациенты, которые уже ранее проходили у нас гигиену.

Цель: Загрузить гигиениста, предотвратить возникновение новых заболеваний и наблюдать за полостью рта после проведенного лечения для исключения осложнений для пациента.

Выгружаются пациенты которые не были у нас полгода и более. Обязательно те которым была оказана какая-то услуга по лечению, не снимок - гигиената, имплантация, ортопедия, ортодонтия и т.д.

Записываем на такой проф осмотр к гигиенистам, они дают общую консультацию и объясняют необходимость проведения плановой гигиенической чистки. Если необходимо то приглашают смежного доктора обсудить вопросы по предыдущему лечению или пишут к нему направление.

### Скрипт обзвона гигиен

Приветствие  
Этап контакта  
Сбор информации +  
продажа

Добрый день, ИО! Стоматологическая клиника территории ИО, вам удобно сейчас говорить? Это не займет больше м  
**Если удобно**

Вы проходили лечение в клинике территория улыбки и по  
напомнить, что для того чтобы гарантия действовала и да  
посещать профилактические осмотры у доктора раз в пол  
следующей такой встречи на которой доктор осмотрит по  
лечения и сможет дать рекомендации для того чтобы сох  
долго

ИО, ваш доктор попросил связаться с вами и передать ре  
проведения профилактической гигиены полости рта в рам

#### Если нет

Когда Вам удобно будет перезвонить?  
Если онуказывает срок, то ставим задачу согласно этому  
Если он говорит, что перезвонит сам, то поставить его в Я  
"пригласить на гигиену, сам обещал перезвонить"

Запись  
Итог

Вам удобнее первая или вторая половина дня? Какой фил  
ИО, мы с вами записались на ДАТА ВРЕМЯ к специалисту Ф  
визите посредством звонка или смс. У вас остались какие

Отработка возражения  
пациента

**Доктор за год ни разу не направил на чистку, зачем**  
Именно доктор передал информацию пригласить вас на г  
согласно ситуации)

Он просил вам передать, что ортодонтическое лечение тр  
страница 1 / 2

## Инструкции. Колл-центр

каждые 4 месяца поскольку это позволит избежать каких-либо осложнений, таких как развитие кариеса, заболеваний десен и т.д.

**Зачем мне чистка перед имплантацией, сделаю после операции?**

Да конечно, можно сделать и позже, но доктор рекомендует сделать до операции, поскольку при неудовлетворительной гигиене полости рта после операции, такие как воспалительный процесс в области имплантата, все-таки доктор просит сделать гигиену до операции.

**Если пациент говорит после этого - глупости, у меня проблем не было, то нужно сказать**

Да, безусловно, без гигиены тоже делают операции, но мы хотим их исключить для вас. Доктор всегда говорит о возможных рисках. И мы хотим их исключить для вас.

В таком случае будем ждать вас на прием, всего хорошего!

Прощание

Уникальный ID ответа: #1387

Опубликовал: : Алексей Данилов

Последние обновление: 2025-05-28 17:49