

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