

# Инструкции. Работа с возражениями

## Перенос при отмене

### Imotio - это?

Сервис речевой аналитики, который с помощью ИИ (искусственного интеллекта) помогает подсветить звонки, где можно исправить допущенные недочёты.

### Цель отчёта “Перенос при отмене”

Перезаписывать Пациентов во время звонка для отмены, чтобы не потерять Пациентов и не рассчитывать на самостоятельные действия Пациентов, а быть их инициаторами.

### Как работает?

#### Какие Пациенты попадают?

Пациенты, обратившиеся в КЦ для отмены записи на приём

#### Действия Администратора

1. Уточнить причину отмены
2. Присоединиться к возникшему звонку Пациента, дать понять, что вы их услышали;
3. Выполнить действие, обещанное Пациентом (отменить запись);
4. Предложить перезаписать запись на отмену

### Скрипт разговора

Возражение	Работа с возражением	Если Пациент отказался после РСВ
Отмена записи. Подумаю и перезвоню.	ИО, услышала Вас. В таком случае Вашу запись, которая была на ДД.ММ.ГГ. 00:00 я сейчас отменила. Но обращаю Ваше внимание, что сейчас у доктора не так много свободного времени, поэтому рекомендую Вам не упускать эту возможность, чтобы Вы сразу понимали, когда продолжите решение	Не нужно продолжать настаивать! Вежливо договориваемся с Пациентом о перезвоне ИО, поняла Вас. Тогда предлагаю поступить следующим образом: созвонимся с Вами через неделю, что решить как поступить, хорошо?

# Инструкции. Работа с возражениями

вопроса по лечению.  
Может, забронируем  
время, пока свободно?

## Сообщения в чате ТГ

Администратору КЦ необходимо:

1. Пройти по ссылке на платформу Имотио для прослушки звонка;
2. Прослушать звонок и выявить факт ошибки;
3. Если ошибка была допущена - то проставить реакцию на сообщение бота в чате;
4. Если ошибка НЕ была допущена - ответным сообщением прописать:  
“Робот ошибся. В чём ошибка бота”

## Разбор действий Администратора КЦ

# Инструкции. Работа с возражениями

Уникальный ID ответа: #1299  
Опубликовал: : Алексей Данилов  
Последние обновление: 2025-01-09 16:05