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?	Действия Администра
Пациенты, обратившиеся в КЦ для отмены записи на приём	1. Уточнить причину отмены 2. Присоединиться к возник Пациента, дать понять, ч услышали; 3. Выполнить действие, обе (отменить запись); 4. Предложить перезаписат отмены

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 осталось свободного времен, поэтому рекомендую Вам не упускать эту возможность, чтобы Вы сразу понимали, когда продолжите решение	Не нужно продолжать настаивать! Вежливо договариваемся с Пациентом о перезвоне ИО, поняла Вас. Тогда предлагаю поступить следующим образом: созвонимся с Вами через неделю, что решить как поступить, хорошо?	Ста зво ИО, Вы отм так Ваш при на (на Буд

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 17:25

URL: https://edu.smileterritory.ru/content/120/297/ru/perenos-pri-otmene.html

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

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 17:25
URL: https://edu.smileterritory.ru/content/120/297/ru/perenos-pri-otmene.html

Инструкции. Работа с возражениями

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

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 17:25
URL: https://edu.smileterritory.ru/content/120/297/ru/perenos-pri-otmene.html