Администраторы КЦ

Функциональная карта администратора колл-центра

Основной функционал и задачи администратора колл-центра:

- **Взаимодействие с пациентом:**

1.1 Прием звонков и интернет обращений первичных и повторных, назначение даты на проведение консультации согласно регламенту, путем входящих и исходящих звонков;

1.2 Информирование об услугах и специалистах клиники, проведение диалога с пациентом по правилам телефонного этикета, опираясь на стандарты работы;

1.3 Эффективно планировать и вести задачи, пользуясь стандартами работы администратора и чек-листом;

1.4 Помощь при встрече пациентов в холле, пришедших в клинику, при необходимости;

1.5 В случае неявки пациента на прием, работа с ним согласно алгоритму;

1.6 Соблюдение стандартов сервиса согласно политики компании.

- **Ведение делопроизводства, создание и предоставление отчетов:**

2.1 Оформление, подготовка и хранение необходимых документов для пациентов клиники;

2.2 Ведение журналов и отчетов клиники, согласно регламенту.

- **Административно-хозяйственная деятельность:**

3.1 Соблюдение санитарно-гигиенических требований, норм безопасности и охраны труда;

3.2 Соблюдение стандартов внешнего вида;

3.3 Слежение за порядком в холле и на всей территории клиники;

3.4 Обеспечение корректной работы эксплуатируемых приборов и оборудования;

3.5 Принятие мер в случае возникновения любых нештатных ситуаций в

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 16:44

URL: https://edu.smileterritory.ru/content/28/201/ru/funkcionalʼnaa-karta-administratora-koll_centra.html

клинике, отслеживание их, устранение;

3.6 Помощь сотрудникам клиники и пациентам в рамках своей ответственности.

- **Обучение:**

4.1 Ежеквартальное подтверждение квалификации через прохождение аттестаций.

- **Развитие:**

5.1 Участвовать в мероприятиях отдела и компании, проводящихся в рамках кадрового резерва.

Основные навыки/знания администратора:

1. Знание анатомии челюстно-лицевой хирургии, формулы зубов, расположение околоносовых пазух, особенности анатомии зубов верхней и нижней челюсти;
2. Умение компетентно консультировать пациента по услугам и ценам клиники;
3. Знание программы "Дент" и использование ее функционала в рамках должности;
4. Работа с программами Microsoft Word и Excel, CRM;
5. Знание отличительных особенностей работы специализаций врачей.

Функциональная карта “Администратор call-centr”

Подотчетен: руководителю отдела продаж

Цель: обеспечить эффективную работу линии связи, оказать высокий уровень сервиса пациентам клиники на дистанционном уровне

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 16:44
URL: https://edu.smileterritory.ru/content/28/201/ru/funkcional’naa-karta-administratora-koll_centra.html

Администраторы КЦ

Трудовая функция	Действие	Знания и навыки	Как он это делает?
Взаимодействие с пациентом	Консультировать пациентов по услугам клиники, прием звонков от первичных и вторичных пациентов	Актуальный прайс-лист и список специалистов клиники, знание анатомии челюстно-лицевой хирургии, формулы зубов, околоносовых пазух, особенности анатомии зубов верхней и нижней челюсти	Проходит периодически профессиональную подготовку на учебном портале, сдает тестирование на категорию, задает определенный ряд вопросов согласно показателю “чек-лист”.
	Назначать даты на проведение консультаций согласно регламенту	Работа в программе “Dent”, с пакетом Microsoft Office	Собирает необходимую информацию о пациенте, вносит ее в программу и формирует карту пациенту
	Собирать обратную связь от пациентов при неявке на прием	Методы устного опроса, прямое обращение	Соблюдает чек-лист и показатели
Административно-хозяйственная деятельность	Соблюдать санитарно-гигиенические требования, порядок в холле		Ознакамливается с регламентом
	Принимать меры в случае возникновения внештатных ситуаций		Отслеживать и устранять при возникновении
Создание отчетности	Вести необходимые документы для пациентов клиники	Способы составления отчетной документации	Оформляет и подготавливает необходимые документы для пациентов клиники согласно регламенту

Уникальный ID ответа: #1201
Опубликовал: : Алексей Данилов
Последние обновление: 2024-12-18 12:08

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 16:44
URL: https://edu.smileterritory.ru/content/28/201/ru/funkcional’naa-karta-administratora-koll_centra.html