

ПРОДОКТОРОВ

сайт отзывов о врачах №1 в России*

Как сделать отзывы пациентов локомотивом вашей клиники

Сергей Федосов



*По количеству посетителей в месяц, отзывам и страницам врачей. Исследования РБК (сентябрь, 2019г). medrating.org/static/pdf/RBK_rating_2019.pdf

Москва

ПРОДОКТОРОВ



Личный кабинет



Сайт отзывов о врачах №1 в России *

по количеству отзывов, посетителей и страниц врачей
(исследование "РБК", сентябрь 2019)

Поиск врача, клиники, услуги

Поиск



Отзывы

1 746 602

+4 631



Записи на приём

3 551 319

+31 551



Врачей

676 968

+1 550



Клиник

48 427

+42



Посетителей в месяц

10 521 776



Популярное в Москве

Врачи

92 955

Клиники

4 927

Услуги

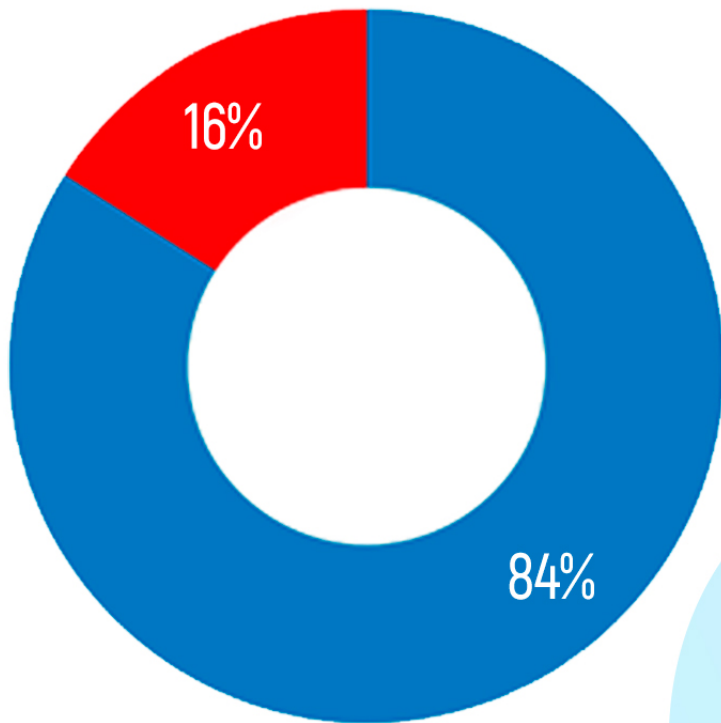
153 187

ГДЕ НАЙТИ?



Лабиринт
OZON

ДОВЕРИЕ К ОНЛАЙН-ОТЗЫВАМ

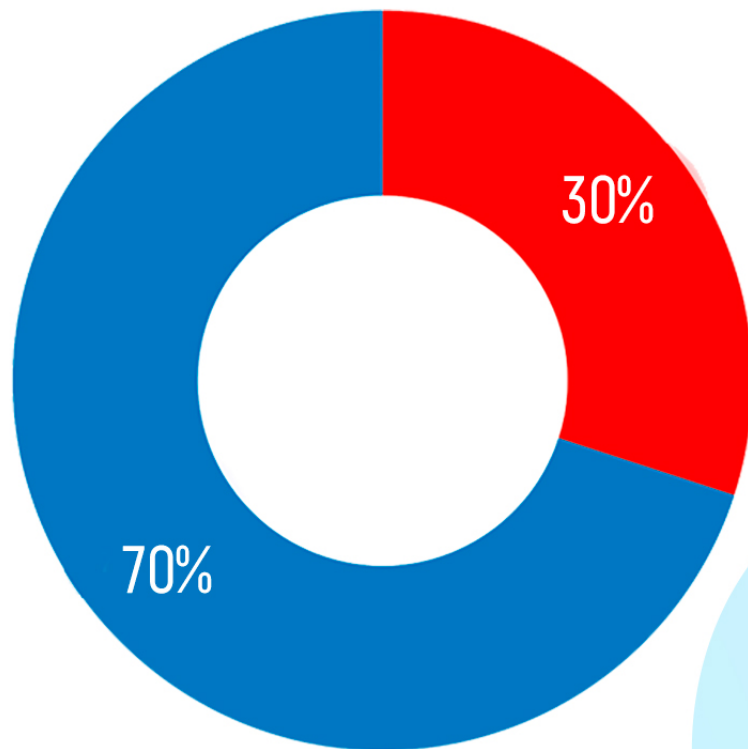


● Не доверяют

● Доверяют

КТО-ТО ВЕРИТ ОТЗЫВАМ В ИНТЕРНЕТЕ?

Ответы на отзывы

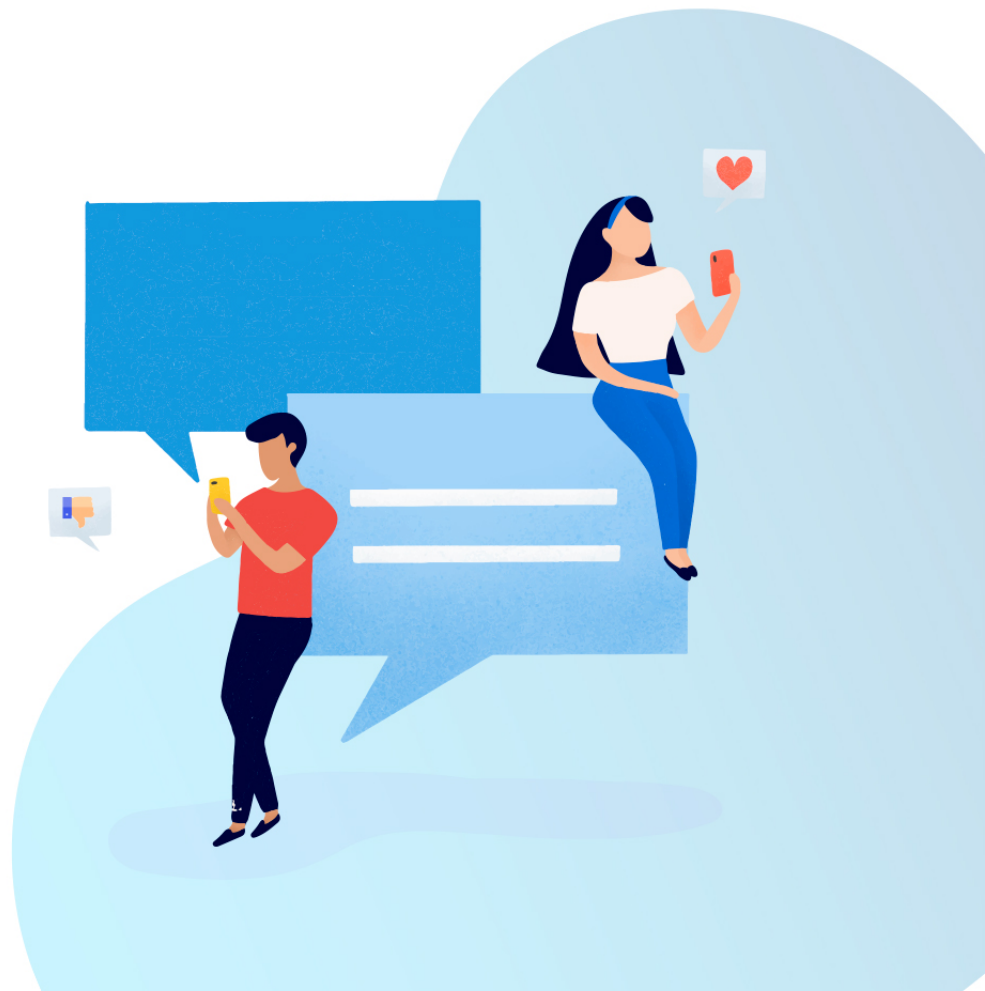


● Ключевой фактор

● Один из факторов

КАК ПОЛУЧИТЬ ОТЗЫВ?

- Врач в конце приема
- Администратор перед выходом из клиники
- Книга/планшет отзывов
- Обзвон врачами
- Обзвон администраторами
- Рассылка SMS



**ИТАК,
ПАЦИЕНТ ОСТАВИЛ
НЕГАТИВНЫЙ ОТЗЫВ...**



СВЕТЛАЯ СТОРОНА СИЛЫ

- Не игнорируйте отзыв. Отсутствие внимания к проблеме = вам безразлично мнение пациента
- Не поддавайтесь эмоциям
- Попробуйте разобраться в ситуации.
Используйте «ключики», которые зачастую есть в отзыве
- Отвечайте на отзыв максимально быстро и максимально конструктивно, желательно проявив человечность и эмпатию



ТЕМНАЯ СТОРОНА СИЛЫ

- Написать и отправить официальную претензию с указанием даты и времени публикации отзыва, а также обязательно привести текст отзыва, который считаете недостоверным
- Не позже 30 дней ожидать получения официального ответа на претензию



КАК УЗНАТЬ О ТОМ, ЧТО О ВАШЕЙ РАБОТЕ КТО-ТО НАПИСАЛ ОТЗЫВ?

1. Google Alerts - бесплатно, но работает только с тем, что попало в индекс Google (сайты - многие, форумы - частично, соцсети - нет)
2. Регистрация на популярных сайтах отзывов - надежно и бесплатно, будут приходить уведомления, но работает не со всеми сайтами отзывов.
prodoctorov.ru irecommend.ru
3. Сервисы мониторинга упоминаний - дорого (от 10 тысяч до 100 тысяч в месяц), и лучше всего показывают упоминания в соцсетях (сайты и форумы - от отлично до средне, зависит от конкретного сервиса).

Где подключить?

iqbuzz.pro branalytics.ru iqbuzz.ru youscan.io kribrum.ru babkee.ru

(есть бесплатный тариф до 3000 упоминаний в месяц!)

ОТЗЫВ НАЙДЕН: ЧТО ДЕЛАТЬ?

1 ЧАСТЬ

ОЦЕНИТЕ ПЛОЩАДКУ, ГДЕ РАЗМЕЩЕН ОТЗЫВ.

Если это форум, то многое зависит от его направленности - весьма вероятно, что вам не удастся донести свою мысль и придется вести бесконечную дискуссию. В соцсети стоит ответить пользователю публично, а также написать ему более подробное личное сообщение, и здесь важно не забывать, что автор отзыва может вас заблокировать. На каждом сайте отзывов есть свои правила и стоит попробовать разобраться в них перед ответом, так, например, **ПроДокторов** позволяет разместить отзыв только один раз и после ответа доктора/клиники пациент не может продолжать дискуссию (мнение профессионала закрывает диалог).

ОТЗЫВ НАЙДЕН: ЧТО ДЕЛАТЬ?

2 ЧАСТЬ

НЕ ИГНОРИРУЙТЕ ОТЗЫВ.

Отсутствие внимания к отзыву демонстрирует, что вам безразлично мнение пациента. С учетом приведенной выше характеристики различных площадок в идеале стоит и формировать свой ответ. Если ответ на отзыв может быть только один - отвечаем смело как думаем, конечно, учитываем публичность ответа. Если площадка открыта к дискуссии и там многие могут участвовать в ответах (это форумы и соцсети), то идеально дать спокойный короткий ответ в извинительном тоне и попробовать увести диалог в личные сообщения. Вступать в открытые дискуссии и пытаться убедить в своем мнении чревато блокировкой, то есть тем, что дискуссия продолжится без вашего участия.

ОТЗЫВ НАЙДЕН: ЧТО ДЕЛАТЬ?

3 ЧАСТЬ

ОТВЕЧАЯ НА ОТЗЫВ, ОЧЕНЬ ВАЖНО ПОМНИТЬ, ЧТО ВЫ ОТВЕЧАЕТЕ ОДНОМУ ЧЕЛОВЕКУ, НО ЧИТАТЬ ЭТО БУДУТ СОТНИ И (ВОЗМОЖНО) ТЫСЯЧИ/ДЕСЯТКИ ТЫСЯЧ.

Причем весьма вероятно, это будут потенциальные клиенты (в случае с медициной - пациенты). Поэтому всячески стоит избегать раздувания конфликта, кроме одного случая: концепция вашего маркетинга подразумевает раздувание конфликта.

Например, известная всем клиника доказательной медицины в Москве периодически вступает в конфликт с определенной группой пациентов. В остальных случаях с учетом медицинской тематики раздувать конфликт нежелательно. Основное впечатление, которое должно остаться у читателя вашего ответа: «эти ребята не хотели такого, они хотят разобраться и попробовать решить проблему».

КАК ПРЕВРАТИТЬ НЕГАТИВНО НАСТРОЕННОГО ПАЦИЕНТА В ЛОЯЛЬНОГО ЗА ОДИН ОТВЕТ И ОДИН ВИЗИТ

СВЯТОЙ ГРААЛЬ РАБОТЫ С ОТЗЫВАМИ - РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

и получить рядом с описанием проблемы описание как вы постарались все исправить, добавили что-то сверх необходимого для простого решения проблемы. Идеальный кейс – это недовольный пациент, который становится «клиентом на всю жизнь».

Почему Святой Грааль? Обычно люди начинают читать отзывы, когда им нужен доктор. И в этот момент они ищут не столько идеальные отзывы, сколько подтверждение: если что-то пойдет не так, их не бросят с проблемой. Будут решать ее вместе до полного устранения.

РАЗБЕРЕМ ПРИМЕРЫ НЕКОРРЕКТНОЙ РАБОТЫ С ОТЗЫВАМИ



«Доктор на протяжении осмотра молчала и не отвечала на заданные вопросы. УЗИ длилось 15 минут – самое длинное УЗИ в моей жизни. В итоге – неверное заключение и описание. Не рекомендую»

- Благодарим за отзыв: «Уважаемый пациент, спасибо за ваш отзыв. Он поможет мне увидеть ситуацию с вашей стороны, стороны пациента и улучшить свои профессиональные навыки»
- Честно выражаем свое отношение: «Я расстроилась, когда увидела описание вашего впечатления от приема. Потому что со своей стороны хотела вам максимально помочь: была сосредоточена на исследовании, вникала во все детали, поэтому не ответила на вопросы»
- Предлагаем выход из сложившейся ситуации: «Приглашаю вас пройти еще раз УЗИ в нашей клинике «Ромашка», потому что для нас важно сделать все наилучшим образом для пациента. И конечно, УЗИ для вас будет бесплатно»

★ 1 **Татьяна** 16 ноября 2018 в 16:31

На сайте все так красиво написано,экспертная колоноскопия,по стандартам европейским под седацией.Позвонив,узнала,что колоноскопия обычная за 7000,экспертной за 14000нет,седации нет.нет анестезиолога,Спрашивается,зачем вводить в заблуждение?Нет у вас оборудования и возможности и не заявляйте об услуге,зачем эти понты доказательной медицины?Обычная,среднего уровня клиника.Была кстати на приеме у уролога,назначила,как и везде. Или урваксом попейте или цистэль))

👍 6 💬 1 Ответить



Александр Петрович 19 ноября 2018 в 21:11

Добрый день. Оборудование позволяет (7000 серия Pentax), но поскольку экспертная колоноскопия весьма длительна, будет выполняться только под седацией. Анестезиологию мы лицензируем и после Нового года эта услуга появится.

👍 2 💬 2 Ответить

★ 2 Мария 11 ноября 2018 в 0:05

Обращалась в клинику после 11 дней болезни по поводу затянувшегося ОРВИ с бактериальным осложнением (так сама предполагала). Попала на прием к терапевту Елене Дмитриевой. Впечатления смешанные — опаздывала, звонила, что опаздываю, на ресепшн никто так трубку и не взял, но приняли, несмотря на 10-минутное опоздание (по плану принимают минут 30 в клинике). Елена послушала меня, осмотрела, сразу предложила сделать рентген пазух носа — диагноз синусита подтвердился. Предложила оставить капли полидек ... — показать

👍 2 💬 0 Ответить



Александр Перемышлов 19 ноября 2018 в 21:18

Добрый день. Видимо это случилось, когда у нас упала ip телефония. Время приема стандартное у терапевта 40 минут, у многих специалистов 60 минут. Ваше разочарование от энтерола преждевременно, поскольку он (сахаромицеты) и лактобактерии LGG — с уровнем доказанности 1a (выше не бывает) вошли в гайды по профилактике антибиотикассоциированной диареи и клостридиального колита. Сожалею, что доктор не смогла Вам этого объяснить.

👍 1 💬 1 Ответить

Светлана 22 марта 2019 в 23:12

В состав энтерола никогда не входили лактобактерии LGG, только сахаромицеты буларди. Уровень доказательности — все четко)

👍 1 💬 0 Ответить

★ 1 Светлана 30 мая 2018 в 18:24 , отредактирован 30 мая 2018 в 19:32

Отвратительная клиника. Занимается вытягиванием денег с клиентов, и неправильными анализами. Я сдавала один раз, анализ пришёл не очень приятный. Сдала этот же анализ в двух других клиниках, все было положительно. Хотя крика то в этой клинике было, про какую-то (ими выдуманную болезнь) Потом мой муж пошёл в эту клинику, взяли анализы, да ещё и навязали миллион. Пришёл результат, оказалось, что интерпретация результатов вообще, фальшивая. Зачем, вы так обманываете людей?)

👍 1 🗨 0 Ответить



Официальный комментарий заведения 31 мая 2018 в 13:21

Здравствуйте, Светлана! Благодарим Вас за отзыв. Нам очень жаль, что визит в клинику оставил неприятные впечатления.

Еще на этапе записи, сотрудник call-центра оповещает, что дополнительные исследования и выписка лечения оплачивается отдельно. Сеть клиник [REDACTED] является коммерческой клиникой — все услуги являются платными. Если пациент обращается с жалобами, которые требуют дополнительные исследования, врач всегда предоставляет полную информацию по диагностике, пациент, в свою очередь, может от нее отказаться.

Сеть наших клиник является официальным представителем независимой лаборатории [REDACTED], куда отправляется большая часть анализов. Если у Вас есть письменное подтверждение того, что результаты анализов другой лаборатории имеют другой результат, пожалуйста, сообщите нам об этом. Руководство клиники всегда находится на стороне клиентов и готово предпринять необходимые меры. Для этого нам необходимы дополнительные сведения: Ф.И.О., а также дата и время Вашего посещения. Сообщить их можно по электронному адресу info@medservis.ru или позвонив по телефону [REDACTED] (служба по жалобам).

Спасибо, что делаете наш сервис лучше.

С уважением, администрация сети клиник [REDACTED]

👍 0 🗨 0 Ответить

★ 1 **Nargiza Akhrorova** 26 декабря 2019 в 1:41

Ужасная работа техника протезиста и врача ортопеда, откуда интересно у них такие прям отзывы, начинаешь читать, очень грамотно составленные? Два года назад делала мост на передние зубы, все испортили мне, эстетика вообще никакая, в цвет не попали, прицепили его мне сразу на постоянный цемент, не дали хотя 2—3 недели походить на временном, я молодая девушка, доверилась им, а они меня просто изуродовали, сейчас переделываю все 6 единиц в другой клинике, когда сняли мост, под ними пролежни ... — показать

👍 1 💬 0 Ответить

Официальный комментарий заведения 27 декабря 2019 в 16:14 , отредактирован 27 декабря 2019 в 19:50

Добрый день!

Не хотим оставлять ваш отзыв без внимания, но чтобы разобраться, хотелось бы понять, кто вы. Сейчас очень много отзывов пишут конкуренты, поэтому нам нужно убедиться, что Вы являетесь нашим пациентом.

Спасибо за понимание!

👍 0 💬 1 Ответить

Nargiza Akhrorova 28 декабря 2019 в 11:52

Я реальный человек, и аккаунт мой настоящий и я ваша бывшая пациентка.

👍 0 💬 0 Ответить

КАК СИСТЕМНО РАБОТАТЬ С ПРЕТЕНЗИЯМИ И ЖАЛОБАМИ?

- В клинике должна быть роль «менеджера по жалобам»
- Сотрудник с этой ролью должен иметь достаточные полномочия и бюджет
- В клинике должны быть разработаны инструкции для всех сотрудников
- Контроль деятельности этого сотрудника — личная ответственность директора



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

**Подписывайтесь в ФБ и Инсте –
будет интересно и актуально!**



www.facebook.com/drserof



www.instagram.com/dr.serof

