



MEDICALBUSINESSCHOOL^{.RU}



ДАВАЙТЕ ПРОВЕРИМ
СВЯЗЬ

Как слышно и видно?



Прокачай
своих администраторов и
увеличь запись в клинику в 2 раза



ЭФФЕКТИВНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР – ЭТО СИСТЕМА

СДЕЛАЙТЕ ТАКУЮ СИСТЕМУ,
И ВЫ НАУЧИТЕСЬ УВЕЛИЧИВАТЬ
ВЫРУЧКУ КЛИНИКИ



ПОЧЕМУ ВАЖЕН КАЖДЫЙ ЗВОНОК В КЛИНИКУ

- Потому что это самая **первая точка живого контакта** пациента с клиникой
- Потому что **незаписанный пациент – потерянный пациент**
- Потому что пациент считает, что **клиника такая, какой администратор**
- Если из 100 звонков ваш администратор записывает 40, то **остальные 60 пойдут к вашим конкурентам**
- Потому что вы потратили деньги на привлечение пациентов, а ваш **администратор упустил из них - 40-50**



Знаете ли вы, сколько теряется пациентов у Вас?

ПОЧЕМУ ВАЖНО ИМЕТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

- Организационная, оценочная и контрольная функция
- Стандартизация и регламентация процессов
- У администратора есть предел компетенций: алгоритмы, коммуникации с гл. врачом, маркетингом
- Кто сделает внятное описание продуктов, услуг для работы оператора
- Работа со сложными ситуациями: расписание, конфликты и пр.
- Кто является хозяином клиентских зон: вестибюль, коридоры, места ожидания у кабинетов
- Что делать с очередями: при регистрации, оплате, записи на прием
- Чья ответственность – правильная мотивация операторов и администраторов

ТОЧКИ КОНТАКТА КЛИНИКИ С ПАЦИЕНТОМ



Рекла
ма

Интер
-нет

Колл-
центр

Регис
трату
ра

Врач

Кол-
центр

Внешний
маркетинг

Внутренний
маркетинг

ЕСЛИ НЕ ЗНАЕТЕ РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ В ТОЧКАХ КОНТАКТА?

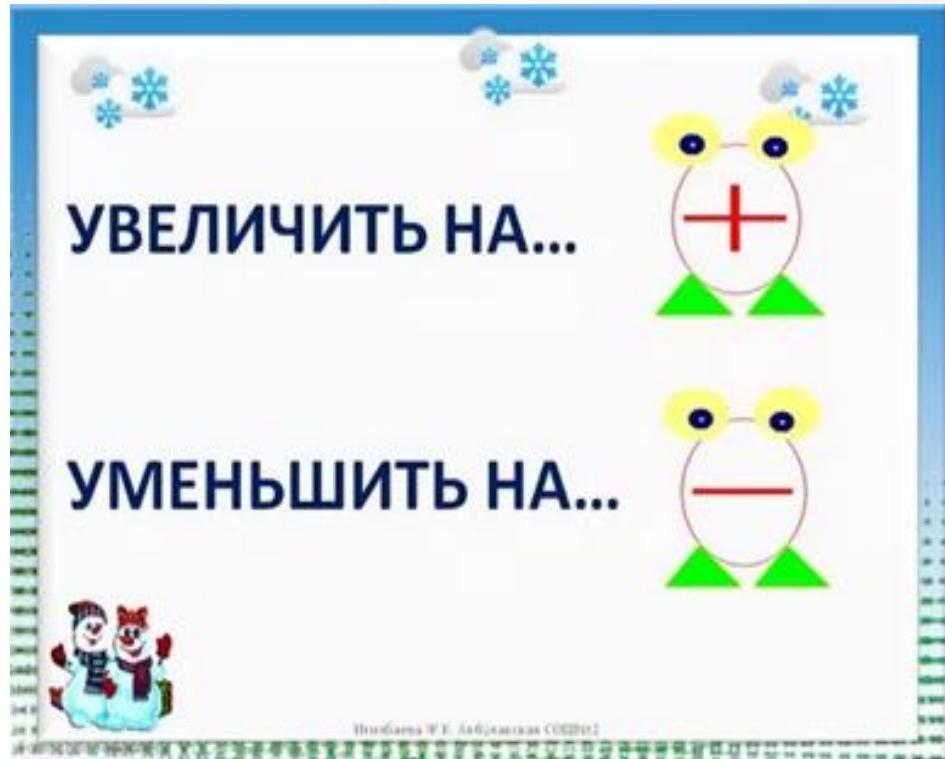
1. Вы **не можете** **расти в выручке**,
2. Вы **не можете** **управлять результатом работы администратора**,
3. Администратор толком **не знает, что он должен сделать и как**
4. Последствия такой работы:
 - Потерянные пациенты



А как у Вас?
Вы знаете, какую **оценку**
поставить своему
Администратору?

НА ВЕБИНАРЕ ВЫ УЗНАЕТЕ

- 1. Сколько клиники теряют пациентов на телефонном звонке**
- 2. Как можно изменить ситуацию**
- 3. Покажу путь к готовым решениям**
- 4. Сроки:** уже через месяц будете больше делать выручку – **в 1.5-2 раза**



НА ВЕБИНАРЕ ВЫ УЗНАЕТЕ

1. Ключевые показатели для руководителя
2. Функция оценки и контроля
3. Параметры оценки администраторов



ЧЕГО НЕ БУДЕТ НА ВЕБИНАРЕ ВОЛШЕБНЫХ ТАБЛЕТОК



БУДЕТ РЕЗУЛЬТАТ – ЧЕРЕЗ ТРУД КОМАНДЫ

НАДЕЖДА ФЕДУЛОВА

- **20 лет хирургической деятельности, к.м.н., ассистент кафедры РГМУ, высшая категория, МБА**
- **20 лет - бизнес-консалтинг, управление клиниками, обучение руководителей**
- **Работала руководителем в клиниках: «Медилюкс-ТМ», «МЕТАклиник», МЕДСИ, проект ФК УРАЛСИБ – «Оздоровительная корпорация», «Интермед», «ГУТА клиник» и пр.**
- **Более 50 бизнес-проектов по открытию и управлению**
- **Спикер ВШОУЗ, МГУУ, ГБУ «Малый бизнес Москвы»**



**Автор книги
«8 шагов к успешной клинике»**

ДАВАЙТЕ ЗНАКОМИТЬСЯ

- Откуда вы?
- Ваша должность?
- Какая у вас клиника?

Сколько у вас администраторов?



**КАК ОБУЧЕНИЕ
АДМИНИСТРАТОРА
ПОЗВОЛИТ
ВАМ УВЕЛИЧИТЬ
ВЫРУЧКУ В 2 РАЗА?**



**Увеличивая конверсию, вы
увеличиваете прибыль**

ИДЕАЛЬНЫЙ АДМИНИСТРАТОР КАКОЙ?



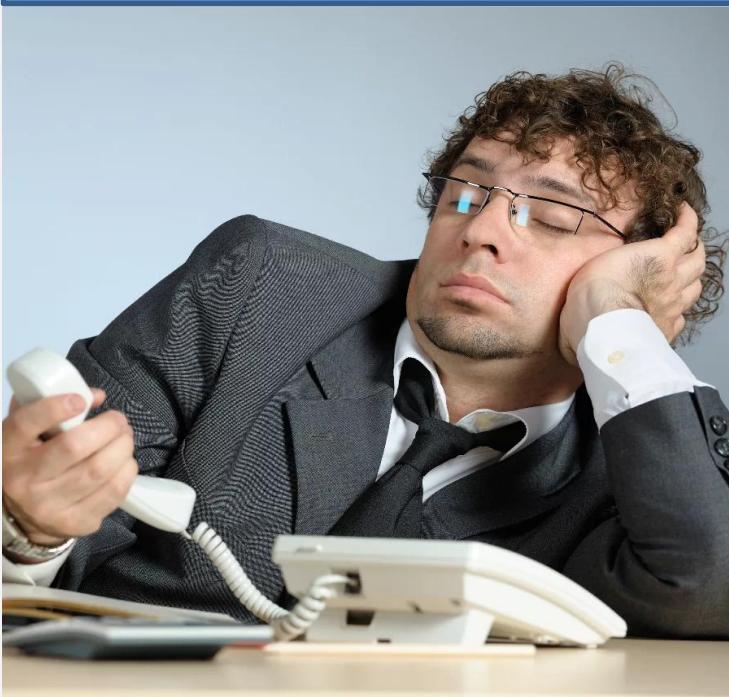
- Свободное и уверенное общение
- Знает много алгоритмов
- Владеет техниками сложного общения
- Имеет высокую конверсию звонка в запись – до 90%

ИСТОРИИ РАЗГОВОРОВ ПО ТЕЛЕФОНУ



- **Не могу** сказать. **Нет.** **Не могу** Вам посоветовать
 - Стоимость приемов – посмотрите на сайте
 - **Нет**, не даем телефон. Поищите сами
 - Пациент не записан

ИСТОРИИ РАЗГОВОРОВ ПО ТЕЛЕФОНУ



- Отвечает и молчит
- Пациент активен и спрашивает, спрашивает.....
 - Пациент сам считает и все нам рассказывает
 - Пациент не записан
 - Равнодушие к факту потери пациента

ИСТОРИИ РАЗГОВОРОВ ПО ТЕЛЕФОНУ

КОНСУЛЬТАЦИЯ

- Консультация по телефону – непрофессионально для администратора
 - Что выберете – вопрос пациенту?
- Пациентка в шоке – **Это что, магазин товаров?**
 - Пациент потерян. Доверия к клинике нет

МИФЫ, МЕШАЮЩИЕ ОБУЧЕНИЮ



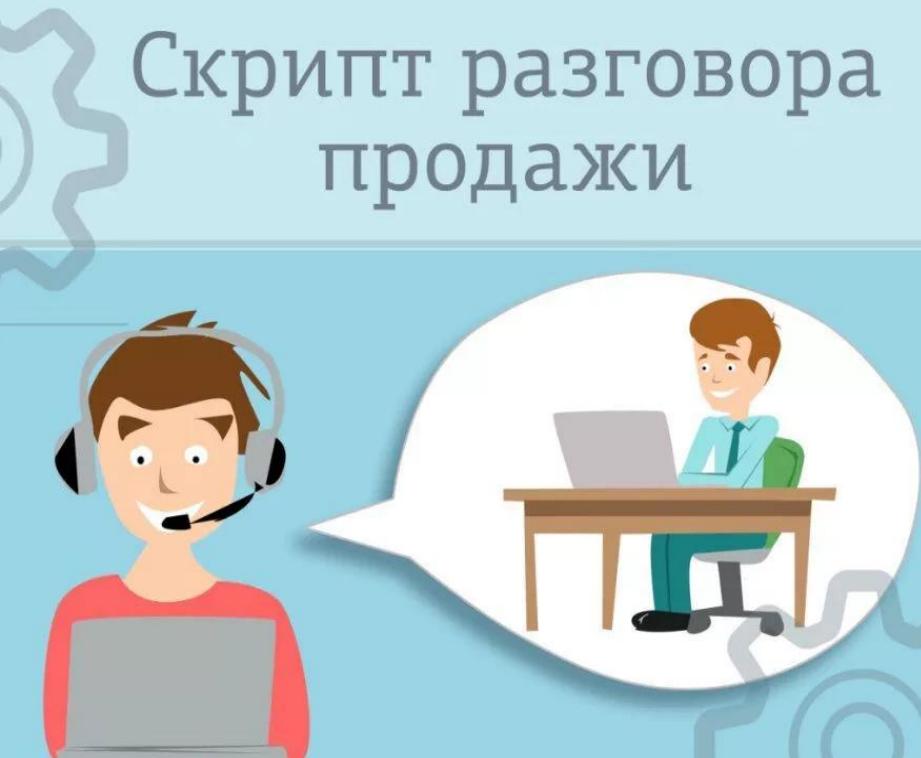
- У нас хорошие администраторы – **КАК ПРОВЕРЯЛИ?**
- Обучение проходит долго и стоит дорого –
С КЕМ СРАВНИВАЛИ?
- Сегодня кризис и нет времени – **А КОГДА БУДЕТ ВРЕМЯ?**
- Лучше поработать с врачами – **ВЫ ТЕРЯЕТЕ НА ТЕЛЕФОНЕ**

ПОЧЕМУ ВАЖНО НЕ ОТКЛАДЫВАТЬ ОБУЧЕНИЕ

- Экономия бюджетов
- Сливаете маркетинговые бюджеты
- Сегодня клинике очень нужны пациенты, а контакт-центр их не умеет удерживать
- Сколько будете ждать и, главное, чего?
- Чем быстрее обучите, тем быстрее окажетесь впереди конкурентов

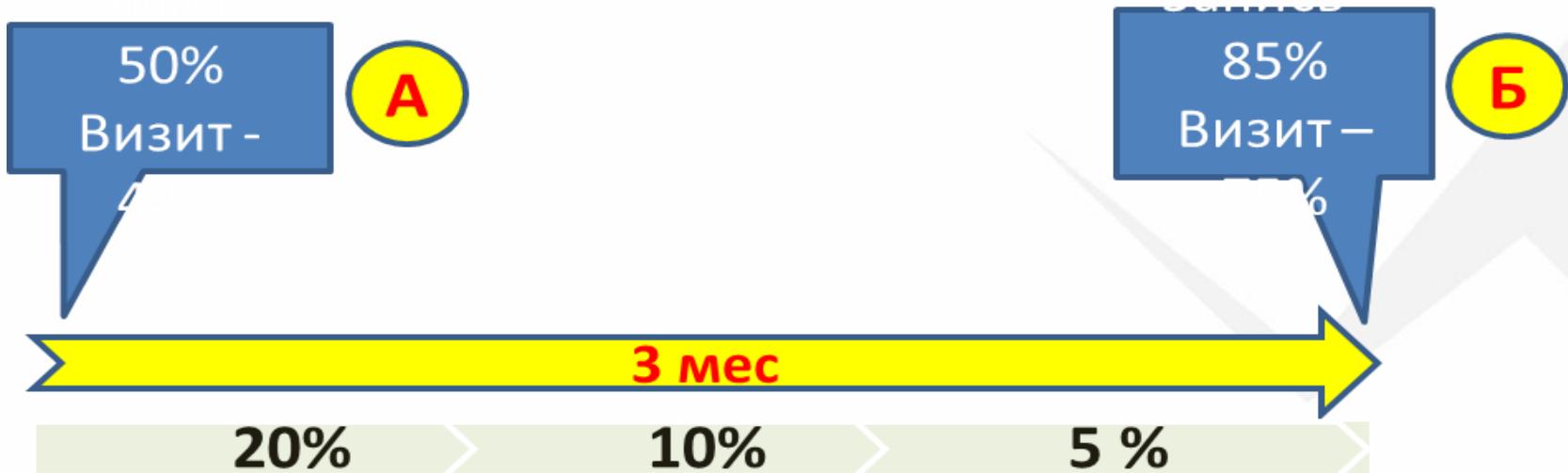


А ЕСЛИ ПОДУМАТЬ ПРО ОШИБКИ НА ТЕЛЕФОНЕ



- Убираем **Безразличие**
- Колл-центр – **ДЕЛАЕМ ТОЧКУ ПРОДАЖ**
- Работаем **с сутью запроса**
- Нет записи – нет **вознаграждения**

А У ВАС ЕСТЬ ЦЕЛИ В ЦИФРАХ?



Вот ОНА, цель –

КОНВЕРСИЯ ЗВОНИКА В ЗАПИСЬ И ВИЗИТ 90-85%

- **Точка А** – сегодняшняя конверсия
- **Точка Б** - целевые показатели конверсии
- 2 - 4 месяца - **сроки по достижению Точки Б**

ЧЕМУ И КАК МЫ УЧИМ

**Какой результат получите после курсов –
ВАША ВЫГОДА:**

Рост выручки - **на 30-40% за 2-3 мес.**

Если зарабатывали 3 млн. рублей в мес, то сможете
зарабатывать - **плюсом 1 млн. руб. каждый месяц**

**Наш семинар стоит от 14 600 рублей
и вы его окупите многократно**

**Мы принесли более 10 млн. рублей в год
нашему клиенту**

ТАКИЕ ЦЕНЫ - ВПЕРВЫЕ

Обучение администратора	Обучение администратора	Пакет документов для работы
14 600 р.	19 100 р.	Доп.

На обучение 2го администратора – **50% скидка**
На обучение 3го администратора – **70% скидка**

ЧЕМУ И КАК МЫ УЧИМ

- Показываем ошибки
- Учим исправлять свои ошибки – слуховой навык на ошибки
- Проводим анкетирование – это будет очень интересно
- Даём готовые скрипты и тренируем навык правильного общения
- Проверяем домашнее задание
- Делаем вместе план роста конверсии звонка в запись



**Ваш администратор уже не сможет
работать
по-старому**

ЧЕМУ И КАК МЫ УЧИМ

- Включает по 10 модулей по 1-1,5 часа: для администратора
- Домашние задания и обратная связь от преподавателя
- Разбор в Zoom
- Пакеты документов для работы
- И, даже , звонок тайного покупателя, сделаем для Вас и расскажем

**ЕСЛИ ОДНОВРЕМЕННО ПРИОБРЕТЕТЕ КУРС ДЛЯ
РУКОВОДИТЕЛЯ,**

**ТО ДЕЛАЕМ ДОПУСК, ЧТОБЫ ВИДЕЛИ, КАК ОБУЧАЕТСЯ ВАШ
СОТРУДНИК**

**МЫ ГОТОВЫ СДЕЛАТЬ ВСЕ, ЧТОБЫ У ВАС БЫЛ БЫСТРЫЙ И
РЕАЛЬНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ**

МОДУЛИ – АБСОЛЮТНЫЙ ПРАКТИКУМ

Модуль 1. Цели, задачи, функционал сотрудника контакт-центра

Модуль 2. Техники эффективного общения по телефону

Модуль 3. Условия и принципы свободного общения по телефону

Модуль 4. Принципы работы контакт-центра

МОДУЛИ – АБСОЛЮТНЫЙ ПРАКТИКУМ

Модуль 5. Сложные вопросы в работе операторов и стандарты взаимодействия с пациентами

Модуль 6. Работа с возражениями и претензиями

Модуль 7. Ошибки администратора в разговоре по телефону

Модуль 8. Алгоритмы в работе, повышающие активность и качество общения

Модуль 9. Инструменты дальнейшего роста и план развития

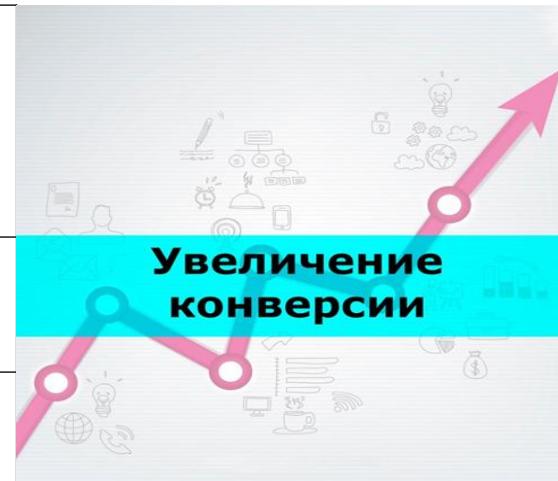
Модуль 10. Подведение итогов и разбор результатов

ВЫ СЧИТАЛИ УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ?

ФИО	Кол-во звонков	Записаны	Конверсия звонка в запись	Визиты	Конверсия записи в визит
Итого	196	67	34%	51	26%
Планируемые показатели			80%	145	75%
Потерянные пациенты – Здн				94	
Неполученная выручка в мес.				1 128 000	

ВЫ ЗНАЕТЕ КОНВЕРСИЮ АДМИНИСТРАТОРОВ?

Параметры для оценки	Ед. измерения	Средние нормативы
Количество входящих звонков в мес.	2 500	
Количество пациентов, записанных на прием	1 400	
Конверсия звонков в запись, %	56%	65-85%
Количество визитов в клинику, абс.	1 200	
Конверсия звонков в визит	48%	60-80%
Потери пациентов между записью и визитом, %	8%	Не более 5%



ВСЕГО 10 ДНЕЙ – ЭТО ВОЗМОЖНО?

ДА - Это возможно!

Авторская методика и мой личный опыт - уже работает в частных клиниках

- Всем нам нужен результат быстро
- Ваш бизнес – Ваша ответственность
- Я даю вам в руки инструмент для собственного роста – берите и используйте
- Программа сделана так, что не остается белых пятен в вашей работе и вы уходите с готовыми навыками. Мы их отрабатываем прямо на курсе

ОЧЕНЬ ВЫГОДНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

При оплате курса - с 5 сентября

- **Личная консультация** для руководителя клиники от Надежды Федуловой
- Основные чек-листы в подарок – **от 3 050 рублей**
- **Звонок тайного покупателя** в клинику и обратная связь для руководителя

НАКЛАДКИ В РАБОТЕ – ЧЬЯ ЭТО ОТВЕТСТВЕННОСТЬ?

- Внезапная смена расписания врача
 - **ГЛАВНЫЙ ВРАЧ**
- Опоздания врачей на работу
 - **ГЛАВНЫЙ ВРАЧ**
- Пациенту нужен срочно прием, а врача нет
 - **ГЛАВНЫЙ ВРАЧ**
- Два пациента пришли на одно время
 - **АДМИНИСТРАТОР РЕГИСТРАТУРЫ**
- Посторонние разговоры вокруг регистратуры
 - **РУКОВОДИТЕЛЬ КЛИНИКИ**

ПАЦИЕНТЫ К ВАМ ВОЗВРАЩАЮТСЯ ?



АДМИНИСТРАТОР – ИСПОЛНИТЕЛЬ РУКОВОДИТЕЛЬ - ЛИДЕР



КАК ОБУЧЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ УВЕЛИЧИТ ВЫРУЧКУ И ПАЦИЕНТОВ в 2-2,5 раза?

Сегодня конверсия в визит – 54%

Это **70 пациентов** (130 звонков)
Средний чек 1500 рублей
Выручка – 2 625 000 р. в мес.

Норма конверсии в визит – 85%
Это **111 пациентов**
Выручка – 4 162 500

Рост выручки = 159%

ДАВАЙТЕ ПОСМОТРИМ НА ОШИБКИ

- **Ошибки разговора по телефону** – низкая конверсия в визиты – до 45%
- **Отсутствуют стандарты, алгоритмы, правила** – нет системы
- **Нет регулярной оценки и контроля** – показатели не растут
- **Управленческие ошибки** – нет ответственного за эту структуру
- **Процессные ошибки** – нарастает хаос и неразбираиха

**КАЧЕСТВЕННАЯ
ОЦЕНКА**

**АУДИО-ЗАПИСИ
БАЛЛЫ**

**КОЛИЧЕСТВЕННАЯ
ОЦЕНКА**

**КОНВЕРСИЯ В ВИЗИТ –
90%**

ВАШ РУКОВОДИТЕЛЬ ИМЕЕТ ЦЕЛИ В ЦИФРАХ?

- Конверсия телефонного трафика в визит – от 80%
- Работа с клиентской базой и рост возвратности – по планам
- Рост количества визитов не менее, чем в 2 раза
- Рост выручки клиники от 50 % до 150%

ЦЕНА ОБУЧЕНИЯ

Обучение РУКОВОДИТЕЛЯ	Обучение РУКОВОДИТЕЛЯ	Пакет документов для работы
14 600 р.	19 100 р.	Доп.

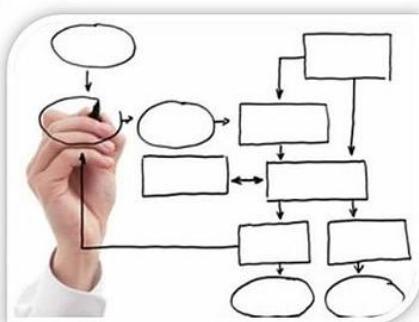
ВЫГОДНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

При оплате курса обучения – с 5 сентября

- **Личная консультация** для руководителя клиники от Надежды Федуловой
- Основные чек-листы в подарок –
от 8 000 рублей
- **Звонок тайного покупателя** в клинику и обратная связь для руководителя – объяснение приоритетных задач и вектора в обучении

РЕГУЛЯРНОСТЬ И ТОЧНОСТЬ ОЦЕНКИ

КАЧЕСТВЕННАЯ ОЦЕНКА



КОЛИЧЕСТВЕННАЯ ОЦЕНКА

Показатель
конверсии звонка
в результативный
разговор

9 %

Звонок
потенциальному клиенту
в течение 3 минут после
выявления интереса
увеличивает конверсию на

98 %

ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ

ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ	ед. измерения	ВЫ
Выполнение скриптов:	24 балла	A
Соответствие тексту	3	0
Обращение по имени	3	0
Выяснение проблемы	3	0
Знание цен и услуг	3	0
Знание и преимущества клиники (УТП)	3	0
Выяснить почему не записался	3	0
Информация об акции	3	0
Фиксация итога по разговору	3	0
Качество разговора	10 баллов	B
Активность при разговоре	5 баллов	0
Дружелюбность	5 баллов	0
Качественная оценка		A+B
Конверсия в запись 85%	85%	%
Оценка конверсии	10 баллов	C
МАКСИМАЛЬНОЕ значение	44	A+B+C

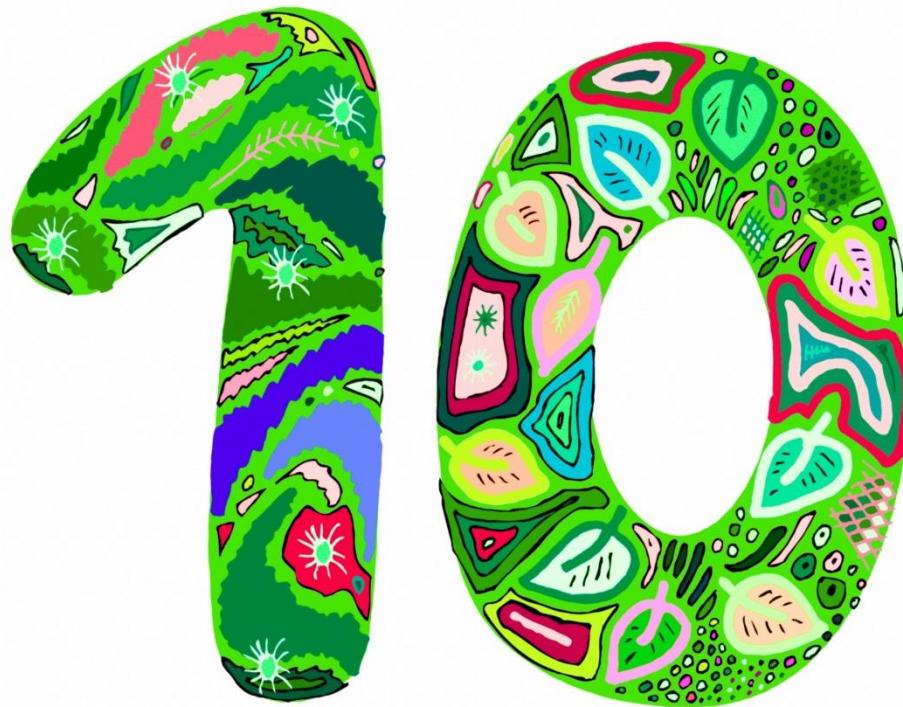
ЧЕМУ И КАК МЫ УЧИМ

- Система
- Пошаговый план действий для руководителя
- Регулярная оценка
- Разные схемы мотивации
- Уже через 2 месяца сможете увеличить выручку клиники от 50%



**Ваш руководитель – фигура
влияния на рост доходов**

МОДУЛИ – АБСОЛЮТНЫЙ ПРАКТИКУМ



КЕЙС. УВЕЛИЧИВАЕМ КОНВЕРСИЮ В 2 РАЗА

Клиника не закрывалась на карантин, посещаемость упали до рекордного минимума – до 15%

Обучение контакт-центра - 2 недели и 1 месяц внедрения

Исходная конверсия звонков –

Точка А

Старт: конверсия звонков **в запись – 34%, в визит – 26%**

Точка Б

Ч/з 1 мес: конверсия звонков **в запись – 82%, в визит – 54%**

Увеличение конверсии в запись – в **2,5 раза**

Увеличение конверсии в визит – **в 2 раза**

КЕЙС. ДЕЛАЕМ РАСПИСАНИЕ САМИ

Клиника полностью была закрыта на карантин

В течение недели - провели звонки по базе постоянных клиентов по скрипту

Конверсия при исходящих звонках составила **55%**

Сотрудники контакт-центра обеспечили явку
350 пациентов в мае 2020

Загрузка Клиники своими ресурсами составила
25% в мае 2020

ДАВАЙТЕ НАУЧИМ НАШИХ АДМИНИСТРАТОРОВ
КРАСИВОЙ РАБОТЕ НА ТЕЛЕФОНЕ

Ждем вас на наших курсах!

8 (800) 511-88-97

Школа медицинского бизнеса