



**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

Колл-  
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**

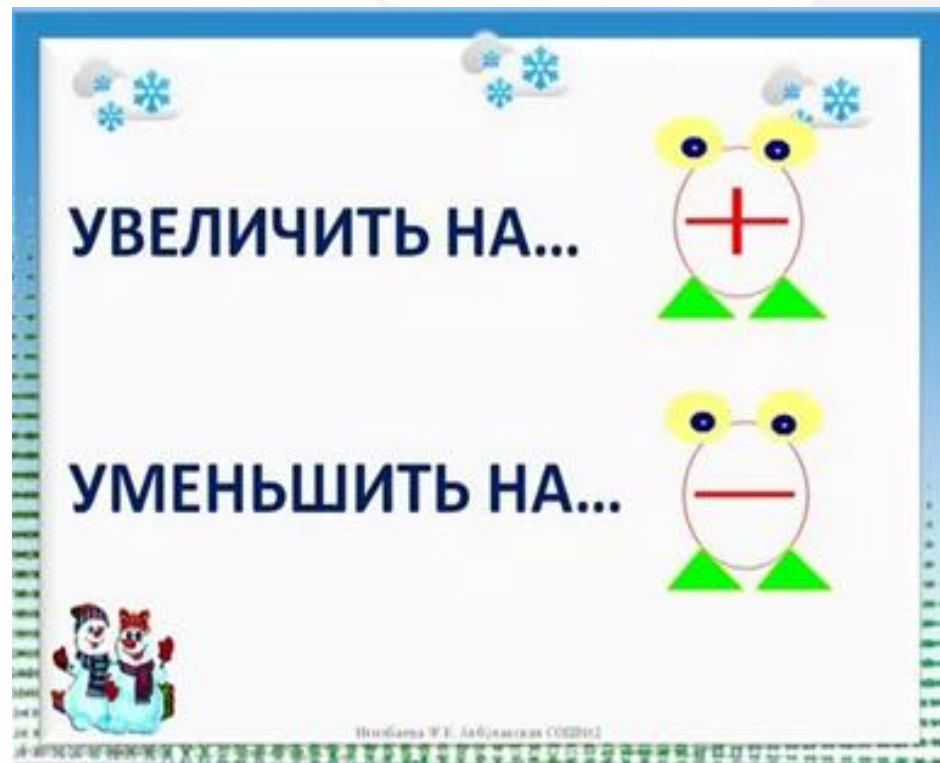


А как у Вас?  
Вы знаете, какую **оценку**  
поставить своему  
Администратору?



# 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



**НЕТ**

- **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

## 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
- Сливаются 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





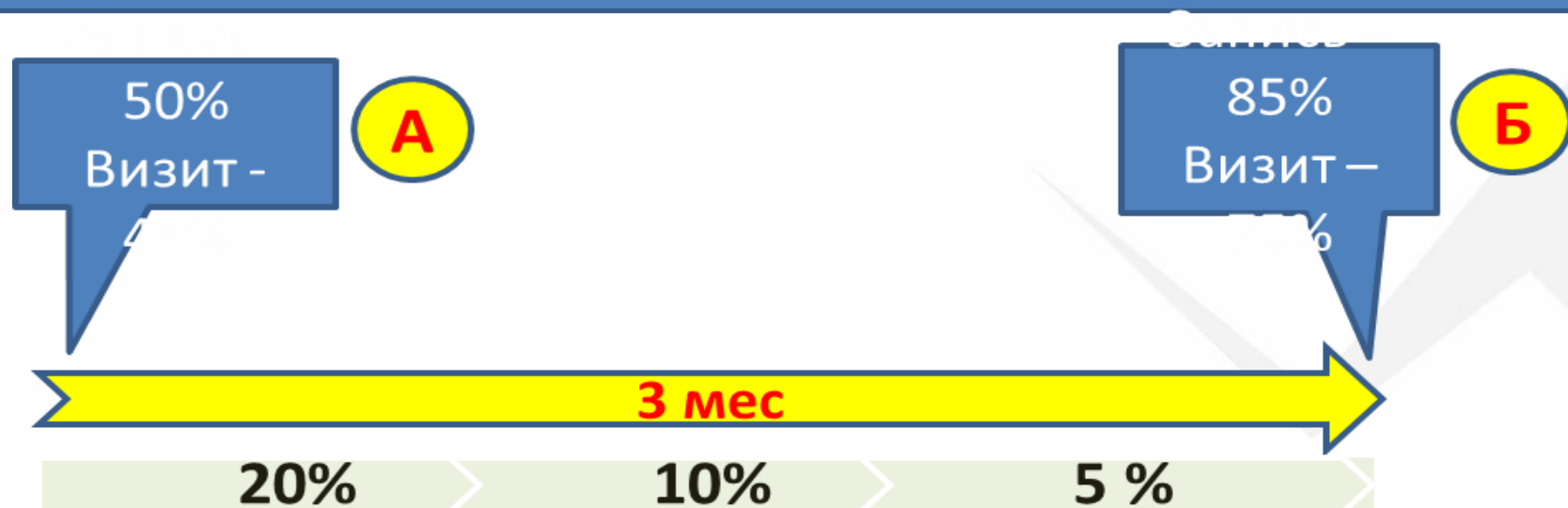
# А ЕСЛИ ПОДУМАТЬ ПРО ОШИБКИ НА ТЕЛЕФОНЕ

Скрипт разговора  
продажи



- 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 ЗВОНКА 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
- Даем 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**

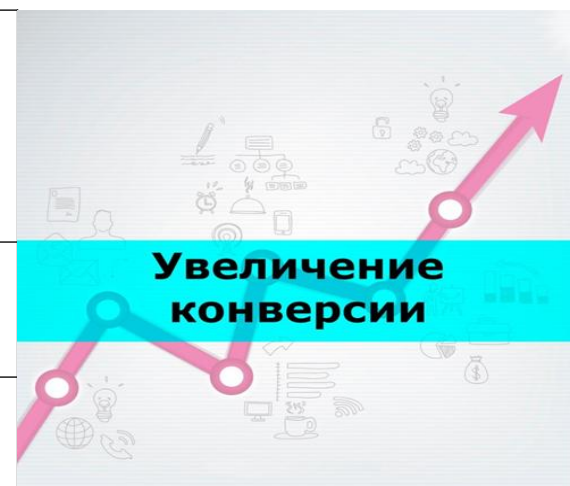
**Модуль 10. Подведение итогов и разбор результатов**

# ВЫ СЧИТАЛИ УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ?

ФИО	Кол-во звонков	Записаны	Конверсия звонка в запись	Визиты	Конверс ия записи в визит
Итого	196	67	34%	51	26%
Планируемые показатели			80%	145	75%
Потерянные пациенты – 3дн				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	
<b>Конверсия звонков в запись, %</b>	<b>56%</b>	65-85%
Количество визитов в клинику, абс.	1 200	
<b>Конверсия звонков в визит</b>	<b>48%</b>	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**

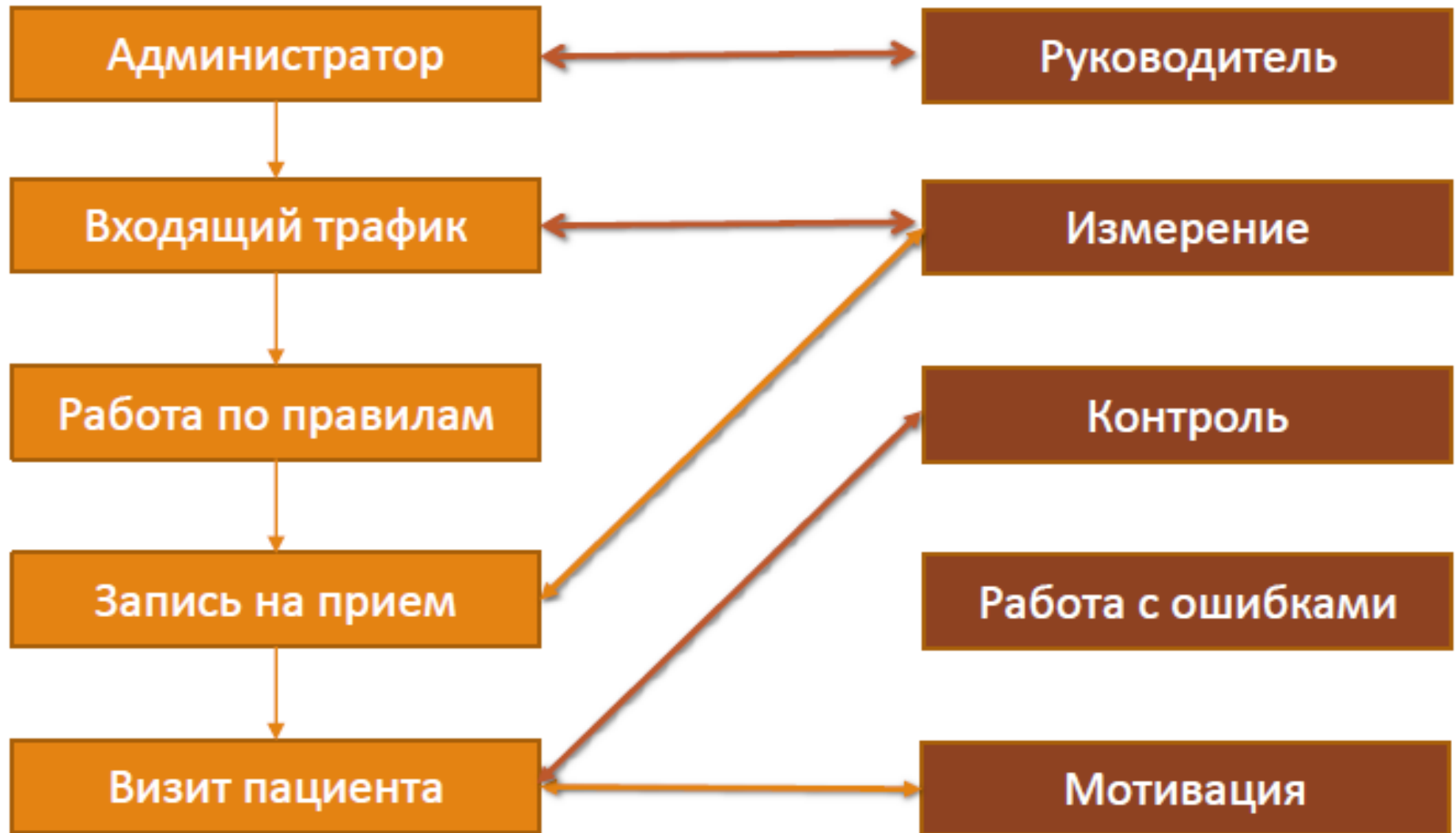


# ПАЦИЕНТЫ К ВАМ ВОЗВРАЩАЮТСЯ ?



# 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 неразбериха

**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

Сценарий  
телефонного звонка



## КОЛИЧЕСТВЕННАЯ ОЦЕНКА

Показатель  
конверсии звонка  
в результативный  
разговор

9%

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

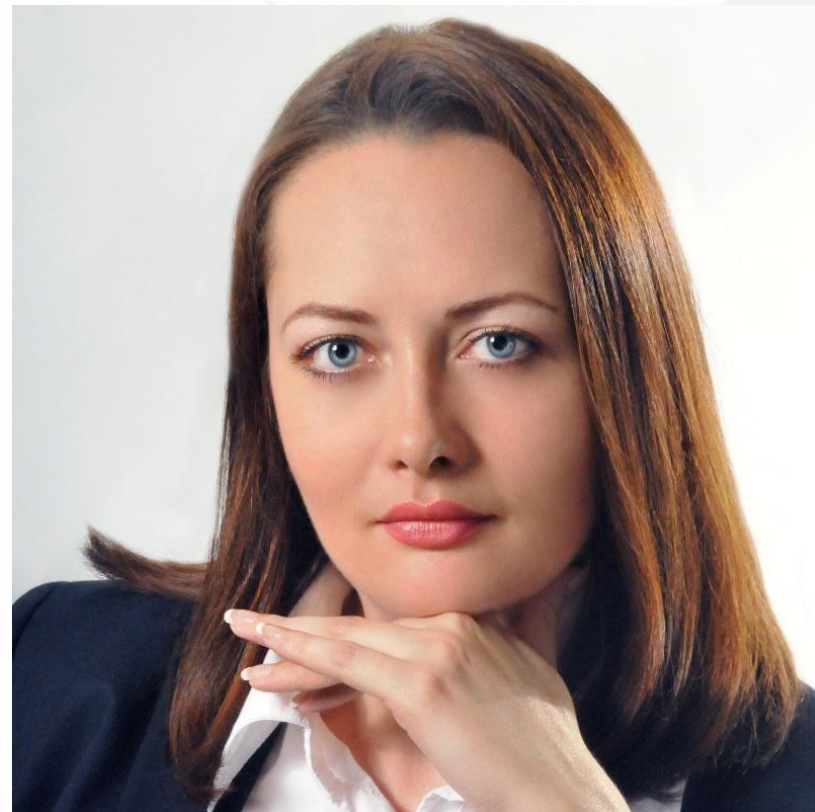
98%

# ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ

ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ	ед. измерения	Вы
<b>Выполнение скриптов:</b>	<b>24 балла</b>	<b>A</b>
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
<b>Качество разговора</b>	<b>10 баллов</b>	<b>B</b>
Активность при разговоре	5 баллов	0
Дружелюбность	5 баллов	0
Качественная оценка		<b>A+B</b>
<b>Конверсия в запись 85%</b>	<b>85%</b>	<b>%</b>
<b>Оценка конверсии</b>	<b>10 баллов</b>	<b>C</b>
<b>МАКСИМАЛЬНОЕ значение</b>	<b>44</b>	<b>A+B+C</b>

# 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**