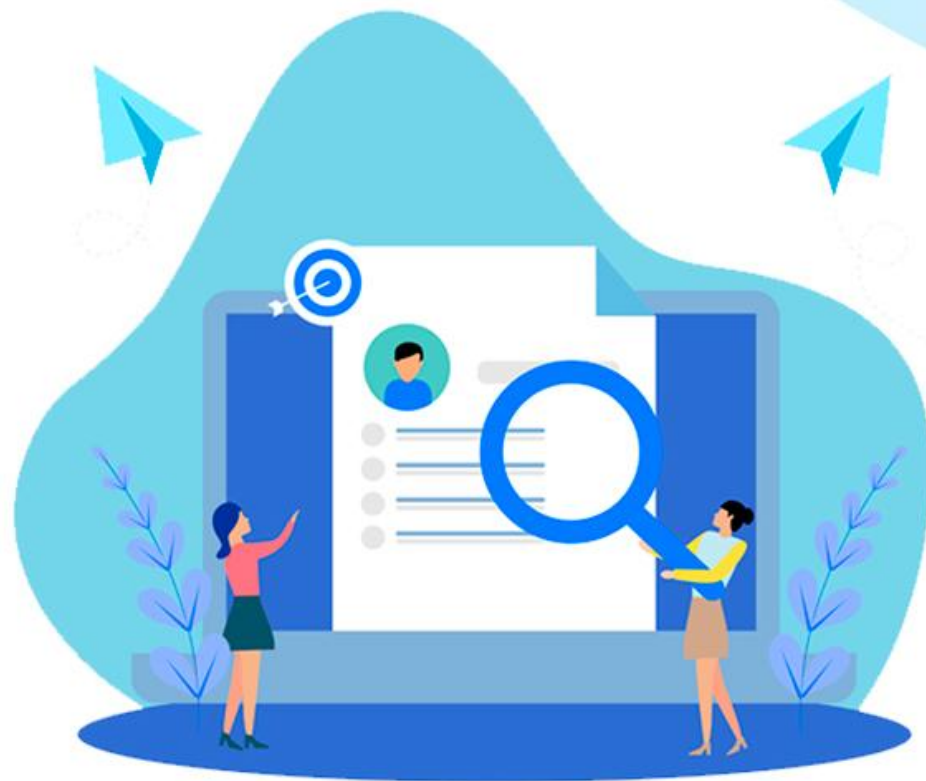


Чат с недовольным пациентом:

как выстроить коммуникацию,
чтобы она оказалась эффективной

Сергей Федосов



В феврале 2020 года ПроДокторов предоставил
14 000 клиник и **25 000 врачей** бесплатный чат
с пациентами, написавшими отзывы про их работу.

За первый месяц работы было инициировано
более **200 чатов**

Клиентский сервис – это поддержка, которую вы предлагаете своим пациентам до, во время и после того, как они покупают/используют ваши продукты и услуги.

Клиентский сервис является важной частью ценностного предложения.

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС ИЛИ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ?

Клиентоориентированность – это способ взаимодействия с пациентами, основанная на хорошем личном отношении сотрудников (эмпатия, желание помочь). Отличается индивидуализацией взаимодействия.

Клиентский сервис – это способ взаимодействия с пациентами, основанная на чётко прописанных правилах, принципах и обязанностях. Отличается стандартизацией взаимодействия.



ЗАЧЕМ НУЖЕН КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС?

1. Сохранение существующих пациентов намного эффективнее, чем привлечение новых
2. Оказывает сильное прямое влияние на репутацию клиники предоставляет возможность обоснованно повысить цены при минимальном росте затрат
3. Определяет эффективность стратегии увеличения среднего чека (Cross-Sell, Up-Sell)
4. Предотвращает выгорание сотрудников клиники, работающих с пациентами

ПРОΔОКТОРОВ

сайт отзывов о врачах №1 в России*

Вредные советы по общению с недовольными пациентами



НЕ ПРЕДСТАВЛЯТЬСЯ

Представитель [REDACTED]

Добрый день! Для того, чтобы мы могли разобрать Вашу жалобу нам необходимо подтвердить информацию, пожалуйста, направьте нам свои ФИО и дату приема

17:54



Автор отзыва

Здравствуйте! [REDACTED], прием был 11 февраля. Вы тоже представьтесь, пожалуйста.

17:57

ДАВИТЬ И ТРЕБОВАТЬ

Представитель

Здравствуйте, Елена!

12:00



Представитель

Хотели бы уточнить: нам ожидать удаления отзыва, как Вы нам сообщили, или же опубликовать ответ по итогам решения описанной ситуации?

12:01



НЕ БЛАГОДАРИТЬ ЗА ОТЗЫВ

Представитель [REDACTED]

Здравствуйте. Я представитель клиник [REDACTED], отвечающий за качество. Чтобы разобраться в Вашей ситуации, прошу написать ФИО пациента, бывшего на приеме и Ваши ФИО и контактный телефон для связи. Спасибо.

04:49



НИКОГДА НЕ ИЗВИНЯТЬСЯ

⊕ Была вынужденно на приеме у этого врача в [REDACTED] на процедуре промывания миндалин, т. к. мой постоянный врач был в отпуске. Данную процедуру мне делали не первый раз, поэтому, как она проходит, я прекрасно знаю. Мало того, что промывание было холодным (!) раствором, бутылка с которым лежала на батарее и не успела согреться, еще и промыла она некачественно, видимо, чтобы я пришла не раз и не два, и она заработала на мне. Одного такого промывания шприцем у моего врача хватает на месяц, а после псевдолечения [REDACTED] будто ничего и не было на следующий день. Кроме того, лечение назначено не было, рекомендаций никаких тоже. Ну и говорили со мной так, будто я не на платный прием пришла, а на прием к королеве.

среда, 19 февраля 2020 г.

Представитель [REDACTED]

Здравствуйте, я главный врач [REDACTED], буду признательна Вам если свяжетесь со мной и мы решим вопрос по дальнейшему предоставлению вам услуги тонзилор или промывания миндалин у другого врача и с хорошей скидкой

09:32



Автор отзыва

Добрый день. Спасибо, но я только к своему врачу теперь.

10:41

ПОЧАЩЕ ОШИБАТЬСЯ

Представитель [REDACTED]

Добрый день, уважаемый пациент. Меня зовут [REDACTED]

Сожалеем о сложившейся ситуации и просим Вас сообщить дополнительную информацию о приеме: ФИО пациента, так как без этой информации нам не удалось выяснить, о какой ситуации идет речь, и у нас нет возможности уточнить детали приема и лечения.

Мы хотим разобраться в ситуации и принять меры для повышения качества нашей работы.

Очень ждем информации.

11:29



Представитель [REDACTED]

извините, сообщение отправлено ошибочно! хорошего дня)

11:30



ПОБОЛЬШЕ КАНЦЕЛЯРИЗМОВ

Представитель [REDACTED]

Добрый день!

Для принятия соответствующих мер уточните, пожалуйста, даты и время Вашего обращения к [REDACTED]

12:12



ПОМЕНЬШЕ ЭМПАТИИ

Представитель [REDACTED]

Добрый день товарищ родитель! Вас беспокоит [REDACTED]! Очень жаль, что Вы обращаетесь ко мне персонально, а я лишена такого удовольствия. Прошу Вас представиться. Для того что бы разобраться в Вашей жалобе нужно больше информации.

18:26



РАЗБИРАТЬСЯ, А НЕ РЕШАТЬ ПРОБЛЕМУ

Представитель

Уважаемая клиент для того, что бы Администрация клиники имела возможность объективно разобраться в ситуации, изложенной в оставленном Вами отзыве на сайте Продокторов, необходима дополнительная информация: точная дата Вашего визита в Клинику, или Ф.И.О. или номер договора. По всем вопросам Вы можете обращаться к представителям Администрации клиники как на личный прием, так и по телефону.

13:13



Автор отзыва

А я не хочу решать с вами проблем или с врачом, я просто хочу предостеречь других пациентов

13:16

ОЦЕНИТЬ КАЧЕСТВО УСЛУГ

Представитель

Здравствуйте. Для оценки качества оказанных Вам услуг, подскажите ФИО пациента и электронный адрес куда можно отправить официальный ответ на ваш отзыв.

07:22



НАСТОЙЧИВОСТЬ И ЕЩЕ РАЗ НАСТОЙЧИВОСТЬ

пятница, 14 февраля 2020 г.

главный врач [REDACTED]

Уважаемый пациент! Оставьте свои данные: ФИО и номер телефона, чтобы мы смогли детально разобраться в Вашей проблеме. С уважением, [REDACTED]

10:42



понедельник, 17 февраля 2020 г.

главный врач [REDACTED]

Здравствуйте! Оставьте свои данные: ФИО и номер телефона, чтобы мы смогли детально разобраться в Вашей проблеме. С уважением, [REDACTED]

09:57



среда, 19 февраля 2020 г.

главный врач [REDACTED]

Здравствуйте! Оставьте свои данные: ФИО и номер телефона, чтобы мы смогли детально разобраться в Вашей проблеме. С уважением, [REDACTED]

ПЕРЕДАТЬ СИТУАЦИЮ ВЫШЕ

Представитель

Добрый день, спасибо за ваше обращение! Нам очень важна обратная связь с пациентами! Могли бы вы уточнить дату посещения доктора и ваше ФИО. Все оборудование и материалы в клинике новые, важно понять почему осталась кровоточивость и оценить общее состояние после чистки.

10:28



Автор отзыва

Дату конечно же не помню. Е. С.

10:36

Представитель

Благодарим вас! Ситуация рассматривается главным врачом. Проносим свои извинения.

11:06



СЛЕДОВАТЬ АЛГОРИТМАМ

Представитель [REDACTED]

Добрый день, спасибо за ваше обращение. Меня зовут [REDACTED] руководитель службы маркетинга клиники. Нам очень жаль, что вы остались не удовлетворены приемом доктора [REDACTED]. В этом случае у нас, как и у любой другой клиники, есть алгоритм действий. По письменному заявлению от пациента проводится врачебная комиссия по экспертизе качества оказания медицинской помощи. По ее итогам вам предоставляется официальное заключение. В противном случае, мы не вправе комментировать назначения и алгоритм лечения врача. Желаем вам скорейшего выздоровления!

12:16



ОБЕЩАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

Представитель

Добрый день, спасибо за Ваш отзыв! Мы хотели бы более подробно разобрать ситуации, которые Вы описываете, пожалуйста, сообщите дату обращения и Ваше ФИО, что бы мы смогли дать Вам обратную связь!

13:33



среда, 19 февраля 2020 г.

Автор отзыва

Спасибо. Мы отит вылечили. Вспоминать приём уже не хочется. Мы это пережили.

10:34

СПРАШИВАТЬ НЕ ВСЮ НУЖНУЮ ИНФОРМАЦИЮ СРАЗУ

Представитель

Доброе утро! Подскажите пожалуйста, какого числа Вы были у доктора ?

07:00



Автор отзыва

Здравствуй, января

07:05

Представитель

Подскажите еще пожалуйста Ваше ФИО, чтобы мы смогли разобраться в данной ситуации, а ведущий врач дерматолог смог проверить медицинскую карту.

07:31



НЕ ПРОСИТЬ, А СПРАШИВАТЬ

Представитель

Добры день. Администрация поликлиники хочет разобраться в сложившейся ситуации. Вы можете сказать имя ребенка и к какому доктора Вы были записаны?

15:46



ТРЕБОВАТЬ ДОКАЗАТЕЛЬСТВ (1)

Представитель

Здравствуйте! К сожалению, из-за особенностей системы ПроДокторов, мы не можем идентифицировать вас и найти в нашей системе. Но мы очень хотим разобраться в ситуации! Поэтому пожалуйста, приложите к вашему ответу фотографию того, что вы были в нашей клинике (договор, чек). Мы будем рады пригласить вас в нашу клинику на встречу для выяснения всех деталей.

16:59



Автор отзыва

Увы, я больше не доверяю специалистам вашей клиники и не хочу больше подвергать свое здоровье испытаниям.

17:02

Представитель

Мы понимаем, что вы можете быть разочарованы. Однако, для нас важно разобраться в ситуации и решить ее максимально выигрышно для Вас и для нас. Для этого мы хотим пригласить вас на встречу с нашим директором. Когда бы вам было удобно прийти к нам?

17:09



Автор отзыва

Какой сценарий для меня будет выигрышным по вашему мнению?

17:20

ТРЕБОВАТЬ ДОКАЗАТЕЛЬСТВ (2)

Представитель

Безусловно наиболее выигрышным сценарием будет ваше полное выздоровление. Для нас очень важно разобраться в ситуации, потому что большинство наших пациентов не возвращаются к проблемам связанным к проктологии и для нас ваша ситуация исключение. Для выяснения же всех деталей желательно с вами встретиться. Если вы по каким-либо причинам не можете прийти к нам в клинику, вы можете дать ваш контактный телефон и мы с вами свяжемся.

17:31



Автор отзыва

Вы так и не ответили на вопрос, какая для меня будет польза в выяснении вами деталей.

17:38

Представитель

Ваша возможная польза зависит от результатов диалога. На данный момент мы не можем сделать какие-либо выводы, т.к. мы не можем вас идентифицировать. Пожалуйста, предоставьте документы, подтверждающие факт посещения вами клиники. Также вы можете дать нам телефон, который вы оставляли как контактный.

18:06



Автор отзыва

В таком ключе мне диалог не интересен.

18:10

НИЧЕГО НЕ ОБЕЩАТЬ

среда, 19 февраля 2020 г.

начальник отдела маркетинга [REDACTED]

Добрый день! Пожалуйста, напишите ФИО пациента, чтобы мы могли разобраться в ситуации.

13:05



пятница, 21 февраля 2020 г.

Автор отзыва вступил(а) в чат

Автор отзыва

добрый день, пациент - я, и я не потрачу ни одной минуты больше на вашу клинику. Достаточно уже потраченных денег. Спасибо за внимание

08:48

начальник отдела маркетинга [REDACTED]

К сожалению, на данном сайте нам не видно ФИО пациента

09:01



НАЧИНАТЬ ЧЕРЕЗ ПАРУ ЛЕТ

Чат с пациентом +7-918- 36XXXXX

24.05.18



среда, 19 февраля 2020 г.

Доктор

Здравствуйте, уважаемый пациент! Я доктор [redacted] Приношу извинения за проблемы, с которыми вы столкнулись при получении медицинской помощи. Хочу исправить сложившуюся ситуацию. Прошу вас помочь разобраться, для этого расскажите мне о проблеме максимально подробно.

23:42



ПРЕДЛОЖИТЕ ПОБОЛЬШЕ СПОСОБОВ КУДА ОТПРАВИТЬ СВОЕ МНЕНИЕ

Администрация [redacted] создал(а) чат

Администрация [redacted]

Добрый день! Благодарим Вас за то, что нашли время оставить отзыв. Администрация клиники готова подробно разобраться в сложившейся ситуации. К сожалению, Ваш отзыв анонимный и содержит недостаточно информации для разбора ситуации и принятия мер. Для проверки всех обстоятельств, просим Вас сообщить ФИО, дату рождения, дату обращения в клинику, номер телефона через форму обратной связи на нашем сайте: [redacted], либо прислать нам обращение в письменной форме на электронную почту [redacted]

Так же оставить письменное обращение Вы можете одним из следующих способов:

- книга отзывов и предложений
- через регистратуру
- через секретаря (лично или по почте)

Надеемся на понимание.

С уважением, Администрация [redacted]

14:53



Автор отзыва вступил(а) в чат

ПРОΔОКТОРОВ

сайт отзывов о врачах №1 в России*

Полезные советы по общению с недовольным пациентом



«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»

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 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.

Подписывайтесь!

You**Tube**



ProDoctorov



@prodoctorov.ru

