

Kovalskii.Group – обеспечиваем рост количества пациентов в клинике

Эффективное продвижение медицинских клиник в России

Экспертный медицинский маркетинг!

Сайты для умных клиник в сервисе [CLINILINK.RU](https://cliniLink.ru) – запусти сайт за 1 день

Чек-лист работы администратора клиники

0) Цели смены

- Конверсия обращение→запись: ____% (цель: ____%).
 - Доходимость запись→визит: ____% (цель: ____%).
 - Пропуски звонков ≤ ____% (цель: 5–8%). Перезвон ≤ 15 минут.
 - QA-балл по скоркард: ____/100 (цель: ≥ 85).
-

1) Перед началом смены (10–15 минут)

- Логин в телефонию/CRM/мессенджеры, статус «на линии».
 - Проверка гарнитуры/микрофона, тишины фона.
 - Просмотр «Задач на сегодня»: подтверждения, отложенные, лист ожидания.
 - Проверка расписания: риски задержек, форс-мажоры, дефицитные слоты.
 - Шаблоны для чатов/СМС: актуальные цены, подготовка, адрес/схема прохода.
 - Готовность к презентации клиники и врачей (краткий питч на 20–25 сек).
-

2) Входящие звонки: стандарт (SLA + SOP)

- Ответить ≤ 20 сек; назвать клинику и своё имя; узнать имя пациента.
- Уточнить цель обращения (3–4 вопроса по делу).
- Сформулировать решение: услуга/врач/этап.
- **Микро-презентация клиники и врача (15–25 сек):**
«Мы — клиника __, 10+ лет, полный цикл диагностика→лечение.
Доктор __ — __ лет практики, профиль __, бережный подход, хорошие отзывы.»
- Предложить **два конкретных слота**: «сегодня 18:40» / «завтра 12:20».

Kovalskii.Group – обеспечиваем рост количества пациентов в клинике

Эффективное продвижение медицинских клиник в России

Экспертный медицинский маркетинг!

Сайты для умных клиник в сервисе [CLINILINK.RU](https://cliniLink.ru) – запусти сайт за 1 день

- Отработать возражения («дорого», «нет времени», «подумать») и **закрепить слот**.
 - Проговорить подготовку, цену «от...», адрес/парковку, правила отмены.
 - Подтвердить способ связи (SMS/мессенджер/e-mail).
 - Зафиксировать всё в CRM (включая источник лида и теги).
-

3) Пропущенные, «занято», голосовая почта

- Перезвонить по каждому пропущенному ≤ 15 минут (минимум 2 попытки + сообщение).
 - Отметить результат в CRM: «связан/не связан», новая задача при необходимости.
 - Если линия перегружена — уведомить старшего: добавить оператора/перераспределить поток.
-

4) Исходящие (подтверждения, отложенные, лист ожидания)

- Подтвердить визиты: за сутки и в день приёма (высокий чек — звонок + SMS).
 - Отложенные/«подумать»: контрольный контакт в согласованное время.
 - Лист ожидания: при появлении окна — связаться по списку приоритетов.
-

5) Работа на стойке регистрации (фронт-деск)

- Приветствие по имени; вежливая очередность (ожидание ≤ 5 минут).
- Идентификация/документы, согласия на обработку ПДн (актуальные формы).
- Выдача памятки по подготовке/после процедур; запись на следующий визит.
- Касса: чек, ДМС-документы/договор; корректная передача закрывающих.
- Информирование о задержке врача каждые 15 минут (если есть).

Kovalskii.Group – обеспечиваем рост количества пациентов в клинике

Эффективное продвижение медицинских клиник в России

Экспертный медицинский маркетинг!

Сайты для умных клиник в сервисе [CLINILINK.RU](https://cliniLink.ru) – запусти сайт за 1 день

6) Чаты и мессенджеры

- Первый ответ ≤ 2–5 минут в часы работы.
 - Короткие фразы; один вопрос за раз; без «стен текста».
 - **Мини-презентация врача/клиники** + два слота + закрепление записи.
 - Памятка/подготовка — шаблоном; не отправлять лишние ПДн.
 - Итог: резюме времени/адреса/правил отмены.
-

7) CRM-дисциплина (каждый контакт)

- Карточка пациента обновлена: телефон, e-mail, канал связи.
 - Мета: источник лида, теги услуги/врача.
 - Задачи созданы с датой/временем (не «потом»).
 - Комментарий понятен «третьему»: цель, договорённости, следующий шаг.
-

8) ПДн и комплаенс

- Получено согласие на обработку ПДн (галочка/форма/голос с записью — по политике).
 - В мессенджеры — **минимум данных**, без меддокументов/фото без согласия.
 - Не обсуждаем диагноз/лечение — только запись и организационные вопросы.
 - Никаких персональных данных третьих лиц (родственники и т. п.) без их согласия.
-

9) Работа с трудными ситуациями

- Жалоба класса А (качество/безопасность): извинение, фиксация в CRM, эскалация по схеме.

Kovalskii.Group – обеспечиваем рост количества пациентов в клинике

Эффективное продвижение медицинских клиник в России

Экспертный медицинский маркетинг!

Сайты для умных клиник в сервисе [CLINILINK.RU](https://cliniLink.ru) – запусти сайт за 1 день

- Конфликт: «выслушать—суммировать—предложить решение/эскалацию», не спорить.
 - Перенос/отмена: быстро предложить альтернативы + заполнить окно листом ожидания.
-

10) Закрытие смены (15–20 минут)

- Все подтверждения/перезвоны выполнены, «хвосты» перенесены в задачи на дату.
 - Сверка кассы/оплат/документов, закрывающие переданы по регламенту.
 - Отчёт: записи/доходимость/пропуски/жалобы/риски на завтра.
 - Лист ожидания обновлён, приоритеты выставлены.
 - Логи телефонии и чатов без «просроченных» диалогов.
-

11) Мини-скоркард качества (самопроверка звонка, 100 баллов)

- Приветствие/имя пациента (10)
 - Выявление потребности (15)
 - Решение (услуга/врач) (15)
 - **Презентация клиники и врача (10)**
 - Два конкретных слота (15)
 - Работа с возражениями (15)
 - Итог/подготовка/правила отмен (10)
 - Запись в CRM + следующий шаг (10)
- Баллы: ____/100 (цель ≥ 85).**
-

12) Еженедельные ритуалы (30–45 минут, совместно со старшим)

Kovalskii.Group – обеспечиваем рост количества пациентов в клинике

Эффективное продвижение медицинских клиник в России

Экспертный медицинский маркетинг!

Сайты для умных клиник в сервисе [CLINILINK.RU](https://clini.link) – запусти сайт за 1 день

- Прослушка 5–10 звонков, разбор по скоркард, «навык недели» выбран.
 - Обновление шаблонов (цены, памятки, презентация врача/услуги).
 - Анализ no-show: причины, меры (напоминания, предоплата, переносы).
-

13) Быстрые скриптовые подсказки (держат перед глазами)

- **Цена → ценность → слот:** «Чистка от 3 500 ₽. Работает доктор __, 12 лет практики. Ближайшее — сегодня 18:40 или завтра 12:20. Закрепляю?»
 - **Подумать:** «Сохраню для вас завтра 12:20 и пришлю SMS. При необходимости легко сдвинем.»
 - **Нет времени:** «Вечерние есть во вт/чт. Запишу и поставлю в лист ожидания — если освободится раньше, сразу сообщу.»
 - **Презентация (20 сек):** «Мы — клиника __, полный цикл диагностика→лечение, прозрачные цены. Доктор __ — профиль __, опыт __ лет, бережный подход и отличные отзывы.»
-

14) Контроль метрик (внести в конце дня)

- Обращений: __; Записей: __; Конверсия: __%.
- Подтверждений сделано: ; **no-show:** __ (%).
- Пропусков: __ (__%); перезвон ≤ 15 мин: __%.
- Средняя длительность разговора (АHT): __ мин; ACW: __ мин.
- Жалобы: __ (класс A/B/C), меры приняты.

Kovalskii.Group – обеспечиваем рост количества пациентов в клинике

Эффективное продвижение медицинских клиник в России

Экспертный медицинский маркетинг!

Сайты для умных клиник в сервисе [CLINILINK.RU](https://clini.link) – запусти сайт за 1 день