



Чек лист КЦ

Оценка операторами их работы

Основы демонстрации

- Приветствие (сказал имя и название клиники), назвал клиента по ИО
- Цель звонка (по скрипту) озвучена
- Знакомство с клиентом (если первичный клиент)
- Презентация процедуры (описано самое основное по процедуре, озвучена продолжительность и стоимость)
- Дан полный и точный ответ на вопросы клиента.
- Пациент предупрежден что ему требуется накануне помыть голову/он может взять с собой заключения других врачей/принести МРТ/КТ
- Отработаны возражения
- Подбор времени (имеется вилка вопросов- сегодня или завтра, утро или вечер)
- Есть уточняющие вопросы (не опоздаете? точно время подходит? успеете вовремя подъехать?)
- есть рассказ о смс (подробный с поясняющими словами)

- Озвучено что администратор будет подтверждать визит
- Сделано чувство потери (очень плотный график, врач принимает пациентов только по записи, далее перезаписаться будет невозможно)

Общие показатели

- Оператор демонстрирует позитивный настрой
- Оператор не использует слова паразиты, отсутствует нелинейный разговор. Речь грамотная и легкая
- Присутствуют аргументы, есть ценность посещения именно нашего центра
- Оператор слушает и ждет ответы на вопросы, не перебивает клиента
- Эмоции оператора меняются в соответствии с скриптом Приветствие, инфоповод, презентация, подбор времени - эмоции повышены
Профилактика, закрепление - эмоции понижены Прощание - эмоции повышены
- Оператор использует слова-триггеры
- Резюмирует услышанное если пациент говорит важную информацию (ФИО, дата рождения, номер телефона, время дата приема)
- В разговоре нет неловких пауз, после каждого монолога у оператора есть вопрос к клиенту

Если каждый пункт выполнен - поздравляю! Вы - идеальны!

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

как это убрать?