



Чек лист КЦ

Клиентский сервис

- Использовал скрипт "Приветствие" (поздоровался с пациентом, озвучил имя и название клиники)

"Иван Иванович, добрый день! Клиника Основа, администратор Ирина, слушаю вас"

- Уточнил ФИО пациента

"Скажите, как я могу к вам обращаться?"

- Администратор, в ходе диалога, обращался по ИО к пациенту не менее 2х раз

- Оператор демонстрирует позитивный настрой

Чувствовалась улыбка/администратор был приветлив и доброжелателен во время разговора

- Грамотная речь во время звонка

Отсутствие речевых ошибок в разговоре, слов-паразитов (ну, так, щас, секундочку, минуточку), негативных высказываний, уменьшительно ласкательных слов

- Оператор слушает и ждет ответы на вопросы, не перебивает клиента

- Активная позиция в разговоре: нет неловких пауз, после каждого монолога у оператора есть вопрос к клиенту.

- Уточнил решен ли вопрос пациента: "Я могу вам еще помочь", "У вас остались вопросы"

Оператор попрощался с пациентом

"Иван Иванович, благодарим вас за обращение. До свидания"

Техническое содержание

Проведена презентация процедуры/врача/клиники

Озвучена корректная информация (стоимость/время, особенности проведения и подготовки) обозначены основные преимущества (современное оборудование, стаж врача и тд)

Дан полный и точный ответ на вопросы клиента.

Предоставил корректную информацию в полном объеме.

Отработаны возражения

Подбор времени (имеется вилка вопросов- сегодня или завтра, утро или вечер)

Правильная установка на холд и снятие

*-Отсутствие установки на холд без подтверждения пациента ожидать на линии -
Заставил ожидать более 30 сек.*

Вопрос пациента решен

Пациент записан, либо внесен в ЛО, либо было предложено внести пациента в ЛО, но он отказался

Все действия в 1с выполнены корректно

Отсутствуют ошибки в записи которые повлекли за собой исправления\перенос\отмену записи

Оператор резюмировал запись пациента в полном объеме

Дата, время, врач, услуга, стоимость, адрес, необходимые документы, правильный вход