ГК «Олимп Здоровья»

Февраль 2022 года

Стандарты
Обслуживания пациентов в канале чат.

Воронеж
2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. СТАНДАРТЫ КОММУНИКАЦИЙ В ЧАТЕ 3
2. СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ В ЧАТЕ 3
3. СЦЕНАРИЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПАЦИЕНТОМ В ЧАТЕ 6
4. ОСОБЕННОСТИ ПРИ ПОДГОТОВКЕ ОТВЕТОВ В ЧАТЕ 8

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Стандартные фразы для чата 10

1. СТАНДАРТЫ КОММУНИКАЦИЙ В ЧАТЕ

Общая информация.

Чат – это канал живого общения с пациентом, в котором предоставляется информация по услугам ГК «Олимп Здоровья». Общение в чате строится короткими фразами.

В мире цифровых технологий чат является важным и современным каналом общения и поддержки. Обращаясь в чат, пациенты ожидают быстрого ответа на свой вопрос. В некоторых ситуациях чат является единственным средством связи с клиникой, например, когда нет возможности позвонить в контактный центр или обратиться в клинику напрямую.

Стандарты обслуживания для оператора в чате (далее Стандарты) – это рекомендации по стилю общения и построению диалога с пациентами. В этом документе нет указаний по процессу работы. Действия сотрудников регламентируются документами, размещёнными в Планшете.

Зачем необходимы Стандарты?

- помочь сотрудникам создать атмосферу живого общения в чате, чтобы пациент чувствовал, что общается с человеком, а не с роботом;
- упростить процесс подготовки ответов;
- помочь сотрудникам подготовить понятный и лаконичный ответ для пациента;
- повысить удовлетворённость пациентов ответами в чате.

2. СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ В ЧАТЕ

В диалоге с пациентом важно поддерживать формат живого доверительного общения, соблюдая этику деловой переписки. Не позволять себе фамильярность и панибратство, так как вы общаетесь с пациентом, а не с другом.

2.1. **Ключевые атрибуты стандартов:**

2.1.1. **Скорость ответа** – это подтверждение высокого сервиса и качества обслуживания в группе кампаний. Быстрый ответ располагает пациента к диалогу.

- **задавайте открытые уточняющие вопросы,** чтобы из ответа пациента можно было максимально быстро понять причину обращения. Задавая закрытые вопросы, есть риск не разобраться в ситуации пациента и вызвать негатив (закрытые вопросы – это вопросы, на которые можно ответить «да», «нет», «может быть»).
- **можете использовать стандартные фразы** (см. **Приложение 1**) и шаблоны ответов, размещённые в Планшете, в качестве источника информации. Перед

отправкой адаптируйте шаблон – перепишите текст простыми словами, которые будут понятны любому человеку.

2.1.2. **Лаконичность** – это предоставление краткого и понятного ответа. Важно дать ответ, который поможет решить вопрос пациента.

- **чем проще – тем лучше.** Текст должен быть высказанным максимально просто, не в ущерб смыслу.
- **не лейте воду.** Не используйте «расплывчатые» слова, не несущие смысла или путающие своей неточностью. Используйте рекомендации слов/фраз, чтобы ответ не вызывал разночтений у пациента .
- **не используйте «сложные» формулировки.**
- **избегайте вспомогательных фраз и вводных слов.**

Строго не рекомендовано	***Рекомендовано***
Во-первых, нужно	*После консультации, терапевт вам назначит…*

2.1.3. **Адаптивность тональности диалога –** это проявление гибкости при общении в чате, готовность поддержать беседу не только по продуктам и услугам клиник, а также создание позитивного настроения.

- **не игнорируйте вопросы пациента.** Если пациент в начале диалога пишет на отвлечённую тему, например, интересуется погодой, кратко ответьте, поддерживая позитивный настрой. В конце ответа предложите вернуться к диалогу по продуктам/услугам клиники. Если пациент пишет на отвлечённую тему после того, как задал вопрос по услугам клиники, предложите вернуться к диалогу по его теме. Не провоцируйте пациента на продолжение беседы на отвлечённую тему. В течение диалога можно ответить на несколько вопросов пациента, не связанных с деятельностью ГК «Олимп Здоровья», но не более 3-х

2.1.4. **Живое общение в чате** – это формирование ощущения у пациента, что он общается с человеком, а не с роботом. Пациенты ожидают простого и человеческого отношения к себе.

- **проявляйте эмпатию.** При консультации обращайте внимание на настроение пациента, посочувствуйте, если произошло грустное событие. Если в день обращения у пациента произошло значимое событие (день рождения, свадьба и т.д.) и вам стало о нём известно, поздравьте его. Также вы можете проактивно поздравить пациента со следующими праздниками: Новый год (31 декабря – с наступающим Новым годом; 1 января – с Новым годом), 23 Февраля, 8 Марта, 9

Мая. Если пациент вас первым поздравляет с этими праздниками, поблагодарите и поздравьте в ответ. Исключения составляют 8 Марта и 23 Февраля, нужно учитывать пол пациента. При поздравлении с праздниками, имеющими чёткую половую направленность, учитывайте, что пациент может быть не идентифицирован или по его имени сложно определить пол. В этих случаях просто поблагодарите пациента за поздравление. Если пациент поздравляет вас с каким-либо другим праздником, также просто поблагодарите.

Рекомендованная фраза:

«Поздравляю вас с наступающим Новым годом, всего самого доброго!»

- **стремитесь решить вопрос пациента здесь и сейчас.**
- **обращайтесь к пациенту в течение диалога только на «вы»,** даже если он обратился на «ты». Мы с уважением относимся к пациенту.

Строго не рекомендовано	***Рекомендовано***
Какой вопрос тебя интересует?	*Какой вопрос вас интересует?*

- **учитывайте информацию, которая вам стала известна о пациенте** во время диалога (его пожелания, возраст и т.д.) для того, чтобы консультация была адресной. Если пациент сообщил вам о себе конкретную информацию или конкретные параметры услуги/процедуры, которым он хочет воспользоваться, не направляйте ему общие условия/требования, выделите только те, которые относятся к этому пациенту.
- **сила в правде.** Если при консультации пациента вы допустили ошибку, извинитесь, иначе это может повлиять на репутацию ГК «Олимп Здоровья».
- **ведите диалог на языке пациента,** не используйте аббревиатуры и сложные медицинские термины, общение должно быть уважительным и в деловом стиле
- **не иронизируйте и не ёрничайте** при ответе на вопрос пациента.
- **не скупитесь.** Если в вашей копилке появился отличный пример ответа на вопрос пациента – направляйте его руководителю. Примеры ответов будут размещены в список шаблонов ответов в Планшете

3. СЦЕНАРИЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПАЦИЕНТОМ В ЧАТЕ

3.1. **Приветствие**

Поприветствуйте пациента независимо от часового пояса. Если пациент идентифицирован – по имени-отчеству или имени. Допускается обращаться к пациенту по имени, которое отличается от его собственного, кроме уменьшительно-ласкательной формы, если он дополнительно об этом попросил. Например, пациента зовут *«Таузих»*, а он попросил обращаться к нему *«Анатолий»,*

то нужно обращаться к пациенту *«Анатолий»,* при этом, в МИС вносятся реальные ФИО.

Если пациент просит обращаться к нему по имени в уменьшительно-ласкательной форме, то обращайтесь к пациенту по полному имени, например *«Называйте меня ванечка»* *Рекомендованная фраза:* *«Здравствуйте, Иван! Какой вопрос вас интересует?»*

Если пациент написал *«Привет»* или обозначил время суток, вы можете его поприветствовать.

Рекомендованная фраза:

«Доброе утро, Иван!»

Если пациент представился нестандартно, например, *«Солнышко», «Обиженная дождём» (никнейм),* или его имя содержит нецензурные выражения, обращайтесь к нему на *«вы»*. Также на *«вы»* обращайтесь, если пациент не представился или его имя сложное в написании.

Рекомендованная фраза:

«Здравствуйте! Какой вопрос вас интересует?»

Если пациент спрашивает, почему к нему обращаются не так, как он представился, используйте «Фразы при некорректном поведении пациента» (см. **Приложение 1**).

Поприветствовать пациента необходимо в течение 2 минут.

3.2. **Уточнение информации**

Задайте несколько наводящих вопросов, чтобы получить исчерпывающую информацию по обращению пациента. Стремитесь, чтобы уточняющих вопросов было не более 2-х. Это не вызовет у пациента негативных эмоций и создаст ощущение заинтересованности, профессионализма сотрудника.

Рекомендованная фраза:

«Правильно ли я понял, что вы хотите узнать…?»

3.3. **Ожидание**

Если для подготовки ответа требуется время, оператор обязательно обозначает его, например *«Ожидайте не более 3-х минут»* и возвращается в строго обозначенное время. При необходимости, продляет время, сообщив об этом пациенту.

Время ожидания ответа должно быть комфортным, не более 5 минут.

Возвращаясь к пациенту, не благодарите за ожидание. Если для подготовки ответа требуется дополнительное время, честно предупредите пациента об этом, сообщите, что вопрос является сложным и вам необходима дополнительная проверка.

Просьба ожидать должна быть подстроена под вопрос пациента.

Рекомендованная фраза:

«Мне потребуется ещё время для проверки информации по <укажите вопрос пациента>. Вернусь к вам»

«Мне нужно больше времени для подготовки ответа. Вернусь к вам»

«Нужно чуть больше времени для поиска информации. Вернусь к вам»

3.4. **Решение/ответ на вопрос**

Составьте понятный и лаконичный ответ, который не вызовет дополнительных вопросов у пациента. Если ответ состоит более чем из 200 символов, делите его на логические блоки, чтобы пациенту было легче понять. Подумайте, какие именно фразы подойдут для этого пациента в текущий момент времени. Делайте небольшие паузы, например, досчитайте про себя до пяти, это позволит пациенту прочесть отправленную вами информацию.

3.5. **Подтверждение отсутствия вопросов**

Когда разговор по вашему ощущению близок к завершению, уточните у пациента, достаточно ли ему предоставленной информации. Задавать уточняющий вопрос рекомендуем по теме, которая интересовала пациента. Если у пациента было несколько вопросов, вы можете задать уточняющий вопрос во множественном числе.

Рекомендованная фраза:

«Я ответил на ваш вопрос по …?»

«Я ответил на ваши вопросы?»

Если у пациента остались вопросы по предоставленной информации или он задаёт вопрос по другой тематике, повторите необходимые этапы сценария. Если через 2 минуты в чате пациент не ответил, перейдите к блоку «Окончание диалога/закрытие чата».

3.6. **Окончание диалога/закрытие чата**

Попрощайтесь с пациентом и завершите диалог позитивной фразой.

Рекомендованная фраза:

«Рад был вам помочь. Всего доброго!»

«Всего доброго, хороших выходных!»

Если пациент настроен неадекватно (оскорбляет сотрудников клиники, оператора, и пр., выражается некорректно в адрес работы ГК, не формулирует причину обращения, претензии) то завершите диалог стандартной фразой: *«Всего доброго, до свидания»*

Если пациент благодарит за предоставленный ответ, даёт понять, что его вопрос решён, попрощайтесь, используя рекомендованные фразы, и завершите чат.

Рекомендованная фраза:

«Рад был вам помочь. Всего доброго!»

«Всего доброго, хороших выходных!»

Если в начале разговора пациент обозначил время суток, вы можете завершить диалог фразами *«Хорошего вечера!», «Доброй ночи».*

4. ОСОБЕННОСТИ ПРИ ПОДГОТОВКЕ ОТВЕТОВ В ЧАТЕ

- сценарий ответа в диалоге с пациентом может корректироваться. Например, если пациент предоставил вам исчерпывающую информацию по своему вопросу, блок «Уточнение информации» может отсутствовать или на подготовку ответа вам нужно менее минуты, то не нужно переводить пациента в режим ожидания и т.д.
- если пациент задал сразу несколько вопросов, не теряйтесь. Оцените, сколько вам потребуется времени для составления ответа, и предупредите об этом пациента. Ответы отправляйте последовательно отдельными сообщениями по каждому вопросу, выдержав небольшую паузу между ними.
- при завершении диалога или после направления пациенту ссылки на сайт не используйте фразу: *«Готов ответить на ваши вопросы»*;
- если пациент не отвечает, ожидайте 2 минуты, затем завершите чат. При завершении диалога используйте фразу *«Я прощаюсь с вами. Всего доброго!*
  Не рекомендуем повторно переспрашивать *«Я ответил на ваш вопрос?»*, если пациент не отвечает более 2 минут.

5. ПРАВИЛА ПО НАПИСАНИЮ ОТВЕТОВ В ЧАТЕ

- **общайтесь с пациентами от первого лица**.

Строго не рекомендовано	***Рекомендовано***
Чем мы вам можем помочь?	*Чем я могу помочь?*

- **пишите с заглавной буквы имена собственные** *(имена, фамилии пациентов/сотрудников, название компании и услуг).*
- **отделяйте пробелами сумму более 3 разрядов.**

Не рекомендовано	***Рекомендовано***
Стоимость составит 12500р	*Стоимость составит 12 500р*

- **используйте восклицательный знак только в случаях высокой эмоциональности и согласно правилам русского языка.**

Строго не рекомендовано	***Рекомендовано***
Сегодня цена снижена!	*Хорошего дня! Всего доброго!*

- **не используйте многоточие.**

можете использовать ссылки в чате на официальный сайт

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Стандартные фразы для чата

Ситуация	Примеры стандартных фраз *(если клиент представился, то перед фразой добавьте его имя, но не более 2 раз за диалог)*
Оператору поступило первое сообщение	**Нужно экономить время пациентов и уже на этапе приветствия проявлять инициативу, предлагать помощь. Так вы быстрее расположите к себе пациента и поможете ему начать разговор** *– Здравствуйте!* **Варианты уточняющих вопросов:** *– Какой вопрос вас интересует?* *– Какой у вас вопрос?* *– Готов ответить на ваш вопрос* *– С каким вопросом вы обращаетесь?* *– Готов вас проконсультировать* *– Чем я могу вам помочь?* **Если пациент написал доброе утро/день/вечер, то вы можете использовать такое же приветствие.**
Уточнение информации	**Для выявления потребности Пациента, задавайте понятные и предметные вопросы:** *– Как вам будет удобно получить …?* *– Что вас интересует по …?* *– О чём вы хотели бы узнать…?* *– Правильно ли я понял, что вы хотите узнать…?*
Оператору требуется время для подготовки ответа	**Если для подготовки ответа требуется время, подготовьте и предоставьте ответ, предупреждая пациента об ожидании·** **Если требуется дополнительное время, сообщите:** *– Мне потребуется ещё время для проверки информации по <укажите вопрос пациента>. Вернусь к вам* *– Мне нужно больше времени для подготовки ответа. Вернусь к вам* *– Нужно чуть больше времени для поиска информации. Вернусь к вам*
Ограничения по продолжительности диалога	**Если вопрос пациента решен, то стимулируйте к закрытию диалога :** *– Я ответил на ваш вопрос по вкладу?* *– Всё ли вам понятно по этому вопросу?*

Разговор на отвлечённые темы *(не по услугам клиник)*	**Поддерживайте диалог на отвлечённые темы. У пациента это создаст хорошее впечатление и настроит на позитивный лад. Если вы понимаете, что диалог затягивается** *(например, уже было 2 реплики)*, то **переведите разговор в конструктивное русло:** – *Погода у нас солнечная :) Скажите, пожалуйста, у вас есть вопросы по услугам клиники?* – *Когда я вижу, что мои консультации по услугам клиники приносят пользу собеседникам, моё настроение становится ещё лучше :) Скажите, пожалуйста, я ответил на ваш вопрос по ….?* **Если пациент продолжает общаться не по теме:** – *Мне приятно с вами общаться, но ваш вопрос не относится к деятельности клиники. Вынужден завершить чат. Всего доброго, до свидания*
Подтверждение отсутствия вопросов	**Убедитесь, что у пациента не осталось вопросов:** *– Я ответил на ваши вопросы?* *– Я ответил на ваш вопрос по необходимым документам для сдачи теста?* *– Всё ли вам понятно по этому вопросу?* *– Я помог в решении вашего вопроса?* *– Уточните, пожалуйста, вам понятно, как действовать дальше?* *– У вас остались вопросы, куда нужно обратиться для получения информации?* *– У вас остались вопросы о дальнейших действиях?* **Завершите общение с пациентом на позитивной ноте.**