***12. Стоимость услуг, выставленная доктором, не соответствует той, на что ориентировал оператор контактного центра при записи***

- Говорим пациенту:

***«Необходимо найти звонок вашей записи в клинику. Прошу вас присесть. Если контактный центр действительно неверно сориентировал Вас по стоимости, то оплата будет той, на которую вы рассчитывали»***

- Ставим в известность зам.директора по клиентскому сервису Каменеву Е.П. или старшего специалиста по клиентскому сервису Князеву Е.В. для проведения аудиоконтроля звонка.
- Если нет возможности прослушать звонок, пока пациенты в клинике, то берем оплату ту, которая выставлена доктором в оплату.
- Информируем пациента, что после того, как будет проведена проверка и если информация подтвердится, то с ним свяжутся для возможности сделать возврат.
- Если пациент отказывается оплачивать сумму, выставленную доктором, то берем ту сумму, на которую пациент рассчитывал и говорим, что при необходимости будет выслана ссылка на доплату.