Работа с возражением «Неактуальная стоимость услуг»

Алгоритм действий оператора Контактного центра при поступлении запроса от пациента:
«На сайте – «Продокторов», «СберЗдоровье», на любой открытой площадке – указана стоимость услуги иная (неактуальная), чем на данный момент действующая в клинике (т.е. стоимость прейскурант клиники поменялся, а на площадке не обновлен)»:

– заходим на сайт, на который ссылается пациента, проверяем какая стоимость указана:

- если стоимость указана корректно нашему прайсу на данный момент, то объясняем пациенту, где он может посмотреть актуальную стоимость;
- если на сайте действительно указана неактуальная стоимость, то:
  - ✓ первоначально отрабатываем возражение, используя следующую фразу:

«Прейскурант изменился, но еще не успели обновить, приносим извинения за неудобства»

  - ✓ если пациент недоволен, не лоялен, то озвучиваем, что мы примем пациента по той стоимости, которая указана на сайте:
    1. При записи вносим советующий комментарий к номерку.
    2. Сообщаем о такой записи руководителю группы.
    3. Передаем жалобу в Битрикс.

Алгоритм действий оператора Контактного центра, если пациент при записи возмущается, что ранее ему озвучивали (по телефону, в клинике, доктор) другую стоимость приема:

- первоначально отрабатываем возражение, используя следующую фразу:

«Прейскурант изменился, но еще не успели обновить, приносим извинения за неудобства»

- если пациент недоволен, не лоялен, используем следующую фразу:

«Я передам руководству информацию о данной ситуации. Вопрос требует рассмотрения, если будет подтверждение (например, запись звонка), то мы примем Вас в клинике за ту стоимость, которая ранее была озвучена»

1. Сообщаем о такой записи руководителю группы.
2. Передаем жалобу в Битрикс.