Алгоритм действий оператора при звонке о стоимости приема.

Пациент запрашивает стоимость приема врача:

- Оператор называет точную сумму согласно прайсу.

Пациент говорит, что ему дорого:

- Оператор предлагает альтернативу: запись с ценой от 5 до 15% ниже через «Продокторов» или Личный кабинет.
- Поясняет, что в этих каналах итоговая стоимость будет ниже примерно на 5- 15%.

Пациент выбирает «Продокторов»:

- Оператор объясняет: нужно зайти в сервис, найти нужного врача, там отображаются свободные слоты-окна для записи.
- Уточняет, что запись происходит самостоятельно.

Пациент выбирает Личный кабинет:

- Оператор выясняет, есть ли у пациента ЛК
  - ✓ *ЛК есть* – оператор объясняет: нужно зайти в ЛК, выбрать раздел «Запись на прием», выбрать врача и время, стоимость указана с учетом скидки.
  - ✓ *ЛК нет* – оператор предлагает установить (создать) Личный кабинет.
    Предупреждает: все исследования пациент сможет увидеть в ЛК только после его активизации.
    Уточняет: записаться на прием с пониженной ценой можно сразу, без активации ЛК.

Пациент просит помощи по телефону с записью через эти каналы:

- Оператор мягко поясняет, что технически это возможно только самостоятельно через сайт или приложение, через колл-центр запись не выполняется.
  Есть возможность только пройти шаги по записи в ЛК или на Продокторов вместе с оператором.