Памятка для оператора при обработке входящих звонков с сайта ПроДокторов.

Цель: Снизить расходы клиники за лиды (260 рублей за звонок) порталу «ПроДокторов», исключив оплату за пациентов, которые не записались на прием.

Как это работает: Робот-анализатор сервиса слушает каждое слово. Если пациент просто спросил цену и не записался, но оператор в конце разговора сказал: «Хорошо, я вас поняла, до встречи» или «Я записала ваши вопросы» - робот решает, что запись состоялась, и списывает с клиники деньги.

Задача: Научиться общаться с пациентами так, чтобы робот четко понимал - записи не было, денег за звонок брать нельзя. Чтобы снизить расходы, требуется исключить определенные слова и фразы при консультировании пациентов с портала «ПроДокторов».

Клиника оплачивает звонки, если было выполнено одно из условий:

1. Вы согласовали с пациентом дату и время приема, и записали его. В данном случае звонок точно будет платным, используем стандартный скрипт записи.
2. Вы запросили телефон пациента.
3. Вы сообщили пациенту телефон клиники.
4. Вы согласовали прием пациента без предварительной записи (например, когда пациенту было озвучено, что в клинику можно прийти по живой очереди)

Взымается оплата:	Запрещенные слова:	Альтернативные слова:
Запросили номер телефона пациента	Номер/ телефон/ контакт/ данные/зафиксирую/ фиксирую/ запишу телефон/ оставьте/ записала номер	Как с вами можно связаться? Куда вам удобно позвонить? По какой линии вам набрать? Как вас найти, если понадобится созвониться?
Сообщили телефон клиники, без запроса пациента	Наш номер/ наш телефон/ диктовка цифр номера	Вы можете перезвонить нам напрямую в клинику, все сведения для связи вы найдете на нашем сайте На сайте клиники указаны все координаты для обращения Информация для звонка в клинику размещена на сайте На сайте клиники есть все, чтобы с нами созвониться Все способы связи с нами есть на сайте клиники — там указано, куда звонить
Согласовали прием пациента без предварительной записи (не записали пациента, но озвучили что-то из перечисленных фраз)	Встреча/ до встречи/ ждем/ ждем вас/приходите / заходите / видеть/ рады видеть/ врач на месте/ живая очередь/ приезжайте/ заезжайте	Спасибо за обращение/ до свидания/ всего доброго/

Главные правила при обработке звонков с портала:

1. Не запрашивайте ФИО и номер телефона, пока пациент четко не подтвердил желание записаться.
2. Никогда не диктуйте прямой номер телефона клиники первыми. Называем телефон, если пациент сам об этом попросил.
3. Не используйте слова записала/запись/ оформила, если фактически не забронировали время в МИС.

Примеры диалогов:

Ситуация №1

В разговоре присутствуют помехи и есть риск обрыва связи.

Не правильно говорить: *«Вас плохо слышно, продиктуйте номер телефона, чтобы я вам перезвонила» / «Вдруг звонок сорвется, оставьте свой номер»*

Верная формулировка: «*Если разговор прервется как с вами связаться?» / «На сайте клиники есть все, чтобы с нами созвониться»*

Ситуация №2

Пациент узнал цену и расписание, но отказался от записи. Диалог закончился прощанием.

Неправильно говорить: *«Всего доброго, в дальнейшем будем ждать вас в нашей клинике» / «Если передумаете, то пожалуйста обращайтесь, приезжайте» / «Ждем вашего звонка и вас в клинике» / «Сегодня нет свободной записи, но приходите на следующей неделе»*

Верная формулировка: *«Определяйтесь с датой. Как будете готовы записаться, позвоните нам снова. Всего доброго, до свидания!»*

Ситуация №3

Пациент уточнил дату и время приема, чтобы свериться с графиком и перезвонить. Или в диалоге присутствуют помехи.

Неправильно говорить: *«Запишите наш прямой номер телефона, чтобы записаться на прием» / «Если звонок сорвется, то перезвоните нам по номеру 8(473)»*

Верная формулировка: «*Хорошо, определяйтесь. Всего доброго! До свидания!»* / *«При возникновении вопросов, можете связаться с нами через официальный сайт клиники» / «Вы можете перезвонить нам самостоятельно, на сайте указаны наши способы связи»*