

CCWeek
2023



КЛИНИЧЕСКИЙ
ГОСПИТАЛЬ
НА ЯУЗЕ



Медскан
группа компаний



с душой

ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН

повышение показателей **конверсии**, личной **мотивации** сотрудников и **лояльности** клиентов на исходящей линии

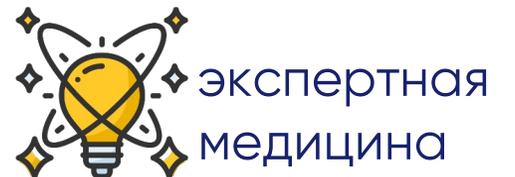
КИРА ПЛОСКОНОСОВА

Руководитель контакт-центра
Клинического госпиталя на Яузе

Клинический госпиталь на Яузе

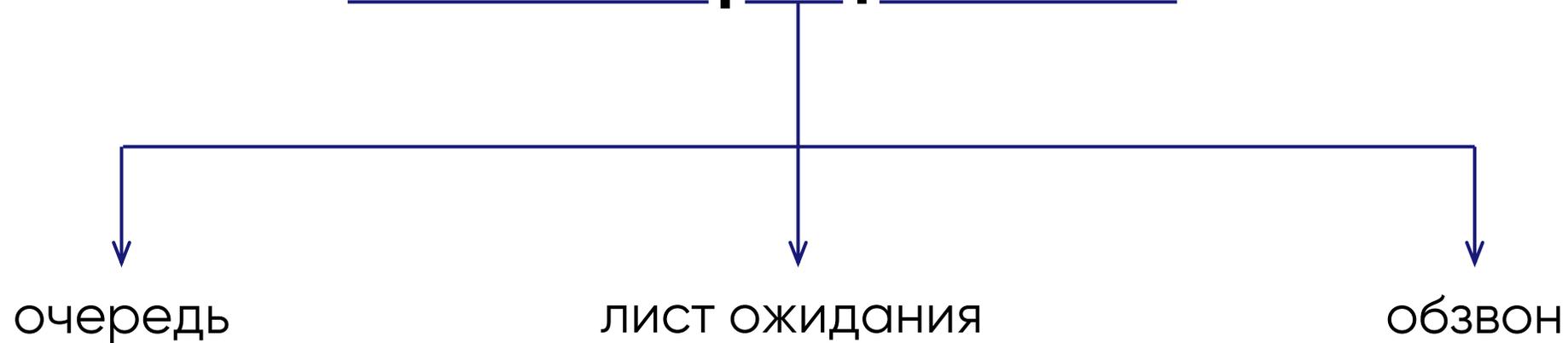
— это инновационная клиника нового поколения с коллективом экспертов по ключевым разделам медицины.

В клинике более 20 направлений лечения, включая ЭКО и хирургию, а также КТ/МРТ-исследования и онкология.





ООО «Возвращаемость»



- исходящий обзвон отмененных и недошедших клиентов – влияние на конверсию
- инструменты для унифицирования работы всех подразделений по стандартам КЦ
- повышение доходимости клиентов на основании выстроенной системы
- правильные люди на правильных местах

ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН

ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН ОТМЕНЕННЫХ
И НЕДОШЕДШИХ КЛИЕНТОВ



КЛИНИЧЕСКИЙ
ГОСПИТАЛЬ
НА ЯУЗЕ

7%

возвращаемость

+24%

31%

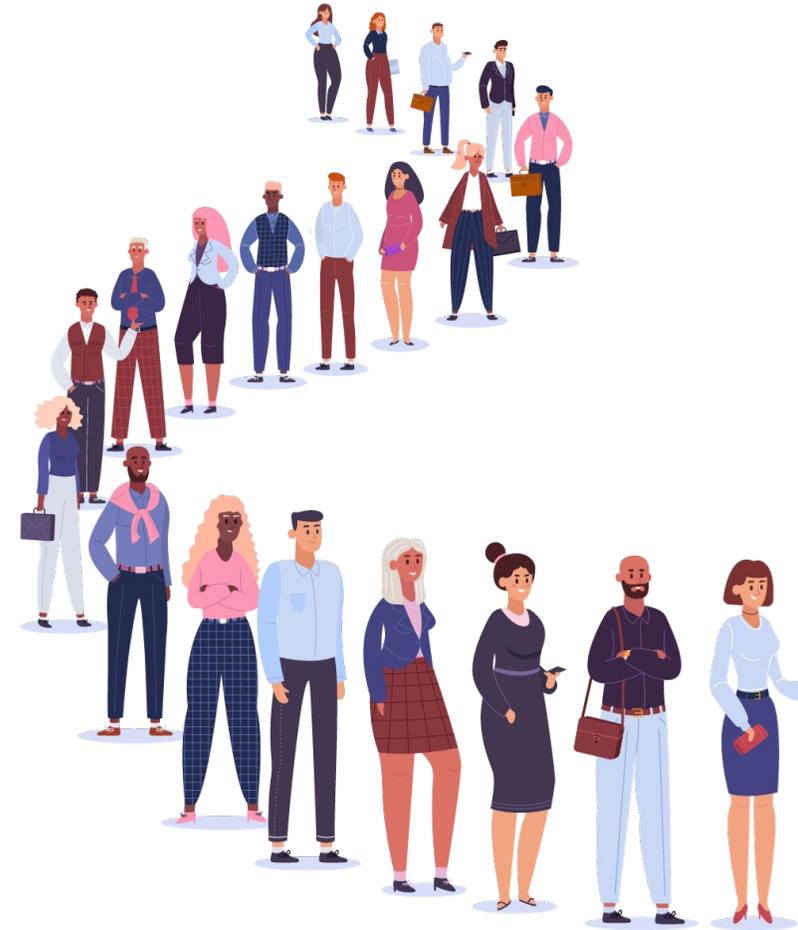


ОЧЕРЕДЬ И ЛИСТ ОЖИДАНИЯ



КЛИНИЧЕСКИЙ
ГОСПИТАЛЬ
НА ЯУЗЕ

исходящий обзвон клиентов из
очереди и листа ожидания



Очередь – следующий запланированный визит пациента к врачу
с назначенной датой для оператора исходящей линии обзвона

РЕЗУЛЬТАТЫ

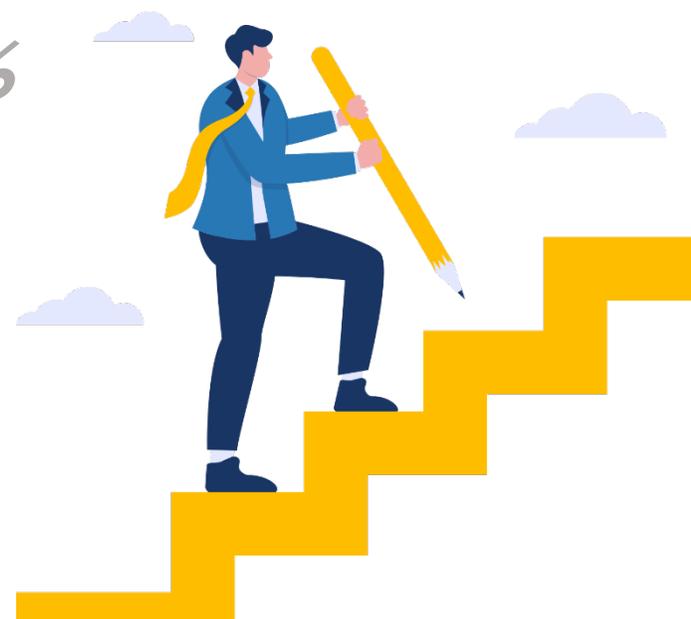


КЛИНИЧЕСКИЙ
ГОСПИТАЛЬ
НА ЯУЗЕ

41% из целевого обращения в запись → 78% +37%

27% из валового обращения в запись → 57% +30%

1,2 услуг на клиента → 2,3 +91%



УНИФИЦИРОВАНИЕ

внедрение инструментов для унифицирования работы по стандартам КЦ



КЛИНИЧЕСКИЙ
ГОСПИТАЛЬ
НА ЯУЗЕ

- welcome-сообщение
- напоминание за сутки в мессенджере
- подтверждение записи при исходящем обзвоне
- скрипты для клиентского сервиса и унифицирование между юнитами
- индивидуальная welcome-скидка

СКРИПТЫ

отработка возражений и ответы на
любые запросы пациента

дорого

заболел

запишусь сам

не интересно

далеко

получение инфо

все есть

не понравилось

ИНСТРУМЕНТЫ



КЛИНИЧЕСКИЙ
ГОСПИТАЛЬ
НА ЯЗУЕ

- распределение работы между подразделениями
- инструкции и регламенты под каждого специалиста КЦ
- внедрение алгоритмов теплого обзвона
- обзвон пропущенных звонков
- заявка на обратный звонок при ожидании более минуты
- заявка на звонок при попадании в КЦ в нерабочее время



ООО «ВОЗВРАЩАЕМОСТЬ»

распределение нагрузки между операторами



КЛИНИЧЕСКИЙ
ГОСПИТАЛЬ
НА ЯУЗЕ

- чаты и мессенджеры
- электронная почта
- после исходящего обзвона оператор выходит на входящие
- график работы с усилением в будни и выходные
- регламенты работы операторов и соседних подразделений

МОТИВАЦИЯ

для улучшения качества работы
каждого оператора

- выстраивание доверительных отношений
- тестирования
- продуманная система KPI
- индивидуальный подход
- тренинги



КЛИНИЧЕСКИЙ
ГОСПИТАЛЬ
НА ЯУЗЕ





КЛИНИЧЕСКИЙ
ГОСПИТАЛЬ
НА ЯУЗЕ



Медскан
группа компаний

ВОПРОСЫ?

WhatsApp:

+7 999 773-18-12

e-mail:

k.ploskonosova@yamed.ru

КИРА ПЛОСКОНОСОВА

Руководитель контакт-центра

Клинического госпиталя на Яузе

