

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

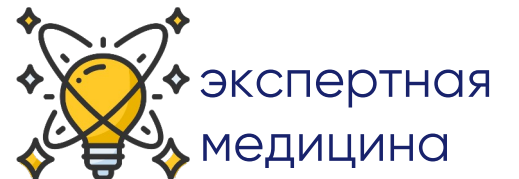
**КИРА ПЛОСКОНОСОВА**

Руководитель контакт-центра  
**Клинического госпиталя на Яузе**

# Клинический госпиталь на Яузе

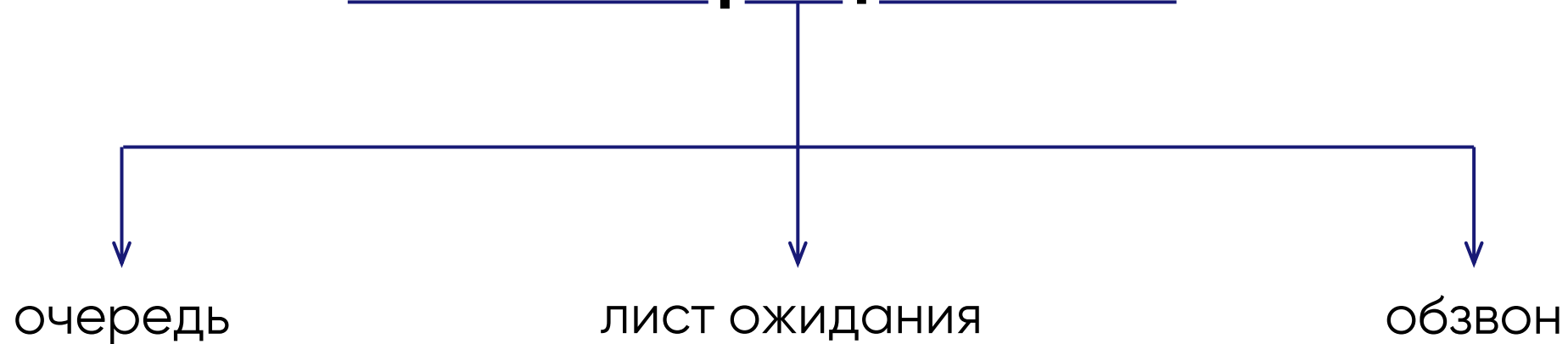
— это инновационная клиника нового поколения с коллективом экспертов по ключевым разделам медицины.

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



КЛИНИЧЕСКИЙ  
ГОСПИТАЛЬ  
НА ЯУЗЕ

дорого

заболел

запишусь сам

не интересно

далеко

получение инфо

все есть

не понравилось



# ИНСТРУМЕНТЫ



КЛИНИЧЕСКИЙ  
ГОСПИТАЛЬ  
НА ЯУЗЕ

- 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**