

ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКОГО CALL-ЦЕНТРА.

Создание центра интеллектуального консультирования и координации медицинских услуг.

- **От «записи» к «консультированию»:** мы создаем не отдел обработки звонков, а службу экспертных координаторов, способных профессионально обрабатывать все целевые обращения и ориентировать гостя в медицинских программах.
- **Интеллектуальный сервис:** переход от механического ответа на вопросы к активному сопровождению пациента на этапе выбора лечебного профиля.
- **Системный подход:** мы выстраиваем методологию, которая превращает входящий интерес в подтвержденную заявку.

ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКОГО CALL-ЦЕНТРА.

Методология экспертных коммуникаций

Проектирование модели экспертного консультирования.

- 1. Разработка интеллектуальных скриптов:** создание сценариев, сочетающих медицинскую грамотность и стандарты премиального сервиса. Никаких шаблонов — только живой, экспертный диалог.
- 2. Методология подбора программ (Consulting Model):** обучение координаторов технике выявления потребностей гостя для релевантного предложения (Check-up, консультация, реабилитация, программа лечения, профильное лечение). Разработка Книги сценариев.
- 3. Управление сложными коммуникациями:** регламенты работы с медицинскими запросами, отработка возражений по стоимости и эффективности программ, управление ожиданиями пациента.

ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКОГО CALL-ЦЕНТРА.

Синхронизация с медицинским департаментом

Интеграция коммуникационного центра в медицинскую экосистему.

-Связка «Координатор — Врач»: четкие протоколы передачи сложных клинических вопросов от консультанта к профильному специалисту без потери качества информации.

-Сбор аналитики запросов: превращение Call-центра в источник данных для бизнеса (анализ востребованности новых программ, выявление дефицитных услуг).

РЕЗУЛЬТАТ:

- 1. Максимизация конверсии:** трансформация входящего трафика в подтвержденные заявки на консультации, комплексные программы и диагностические исследования.
- 2. Оптимизация доходности:** рост выручки за счет экспертного сопровождения и эффективного предложения дополнительных лечебных услуг.
- 3. Единый стандарт коммуникаций:** обеспечение стабильно высокого уровня экспертности и сервиса при каждом контакте с гостем.
- 4. Системный контроль процессов:** прозрачное управление подразделением через внедрение регламентов и инструментов мониторинга качества.