**Константин**

Здравствуйте.

**Ольга Демина**

Да здравствуйте.

**Константин**

Можно видео, можно без, это не принципиально, может немножко тормозить, может нет, так что если будет тормозить, то лучше убрать.

**Ольга Демина**

Хорошо, тогда я сразу уберу.

**Константин**

У нас по времени час-полтора? Как по времени?

**Ольга Демина**

По времени и час и полтора могу.

**Константин**

Вам известна цель нашего созвона?

**Ольга Демина**

Мне сказали, что мы когда начнём общаться, мне расскажут про эту цель.

**Константин**

Хорошо. Меня зовут Константин, я интегратор amoCRM и мы будем вашу компанию, всё-таки будем довести до ума amoCRM, которая у вас уже так и была раньше, но сейчас активно с ним никто не работает, моя работа интегратора а со всеми ключевыми сотрудниками пообщаться лично, позадавать вопросы по относительно всех ваших задач, процессов, которые вы ведёте, как вы работаете и это потом нужно будет всё оцифровать их запаковать. Это если кратко.

У меня есть список вопросов, которые я подготовил, по ним пройдусь, вы ответите. Если что-то ещё у вас будет то, что я не успел спросить, либо косвенно мы коснулись тоже можете говорить, то есть задача — это узнать все ваши бизнес-процессы, все ваши боли, проблемы, все что может вам помочь эффективно и проще, быстрее работать с клиентами. Это всё мне нужно оцифровать и из этого выстраивать бизнес-процессы amoCRM.

**Ольга Демина**

Я поняла.

**Константин**

Первый вопрос. Расскажите последовательность всех ваших действий по работе с клиентом, где вы с ним знакомитесь, как они вас узнают, откуда приходят, какие задачи ставятся перед вами, что вы делаете в том случае, когда клиент уходит и вот так далее. Это общие вопросы, более детально я буду уточнять по ходу.

**Ольга Демина**

Какая-то часть клиентов по рекомендации к нам приходит, какая-то часть находит в интернете, на сайте, через Instagram главного доктора Александра Валериевича, приходят на первичную консультацию. В основном все первичные консультации проводит он, составляет план лечения для пациентов, затем выходит и рассказывает задачи, которые мы должны выполнить, по пациенту, в айденте мы ставим задачу пациенту и сразу же записываем, если пациенту удобно и он готов начать лечение, то мы записываем его к врачам в календарь, в календарь Гугл и дальше айдент напоминает что, вот например, сегодня с пациентом нужно созвониться, спросить как дела, пригласить на профосмотр раз в полгода или какая-то следующая задача по нему — мы выполняем.

**Константин**

Т.е. вы работаете с календарём и айдентом так?

**Ольга Демина**

Да.

**Константин**

Так давайте по порядку: первичная консультация с Александра Валериевичем, хорошо, дальше какие задачи он вам отгружает? Т.е. какую задачу вы ведете в процессе? Мы как бы отдел продаж- наша задача общаться с клиентом, ваша задача как координатора?

**Ольга Демина**

Задача быть с пациентом на связи, отвечать на все вопросы, которые волнуют пациента, помогать по записи. Я ещё сейчас администратором работаю, с февраля новая должность координатор, поэтому как бы очень это всё близко к администрированию. Оптимальное время выбрать для пациента, которое ему удобно, всегда быть на связи. Параллельно создаю группу в WhatsApp по каждому пациенту, в которую добавляются определённые врачи, которые участвуют в проекте, вот лечение. Туда план лечения мы отправляем, Александр Валериевич записывает голосовое сообщение, что планируется у пациента и туда я пишу также записан он на какие-то дни, к какому-то врачу, врачи туда пишут в WhatsApp что пройден какое-то этап, что пройдено, что было сделано и фото отправляют.

**Константин**

Давайте по порятку, от начала, клинет попал ка вам каким то образом, по каналам связи на WhatsApp, инста и сайт да?

Он сделал первый контакт с вами, дальше. Вы как администратор, давайте разберем этот процесс. Клиент каким-то образом станет коммуницировать, дальше, что происходит?

**Ольга Демина**

Мы записываем его, например к Александру Валерьевичу, если он звонит по телефону нашему там и потом создаём, записываем его, вносим в адресную книгу, в книгу контактов, которые должны ознакомиться, с каждым первичным пациентом: анкета, состояния здоровья, в общем в WhatsApp скидываем информацию по записи: как нас найти и просим заполнить анкету, если это возможно дистанционно. Вот это первый этап как мы записали пациента, я вас правильно поняла, да вы про это спрашивали?

**Константин**

Я так понимаю на менеджере в АМО мало кто работает, либо все работают на менеджере «вам»

**Ольга Демина**

Вам мы тоже работаем, мы проверяем сделки, то есть если оттуда есть какой-то запрос, например запрос на консультацию, то мы звоним пациенту, спрашиваем, что волнует, например, говорит, что вот я бы хотел пролечить зуб, мы ему предлагаем сразу к терапевту запись. Записываем, вносим в айдент и ведём параллельно и вам и в айдент.

**Константин**

Да, это я знаю, у вас должна быть та же система, очень трудно склеить, поэтому от этого никак не уйти. Так, у нас получается первая задача после клиента — у вас есть такой этап, взяли в работу, записано на консультацию, квалификация где у вас происходит?

**Ольга Демина**

На этапе взяли в работу это если он готов записаться, то вот мы взяли в работу, если он готов записаться, то мы ставим этап — записали на консультацию.

**Константин**

Квалификация сами, то есть это когда вы с ним пообщались либо дозвонились?

**Ольга Демина**

Да.

**Константин**

А если вы не дозвонились? Вот вы позвонили, и он не ответил, вы в ватсапе вопрос задали, а он не отвечает. Где находится сделка?

**Ольга Демина**

Мы тоже пишем взяли в работу и, например ставим по нему задачу связаться, например и описываем что пациент не отвечал на звонок или сбросил или ещё что-то, то это на следующий день вот в задачах проявляется, здесь вот, сегодня я смотрю задачу на сегодня 0 задач, на завтрак или 3 задачи по пациенту.

**Константин**

Ну то есть, по сути, взяли в работу это для вас первый этап, контакт с клиентом произошёл.

**Ольга Демина**

Ну да-да-да

**Константин**

Следующий этап консультация.

**Ольга Демина**

Да, когда пациент соглашается записаться на консультацию, мы указываем что за, например к Александру Валерьевичу на 20 января, во столько-то и переносим как раз-таки по нему вот эту задачу на 20 января, чтобы его не потерять.

**Константин**

А вот на этом этапе, если, например, дату вы фиксируете, дату записи, вот где фиксируете?

**Ольга Демина**

Дату записи мы фиксируем в это время, опять-таки ставим, если пациент, я сегодня записала на завтра, я переношу задачу на 20 и на всякий случай дублирую как примечание, что записан к Александру Валерьевичу на 20 число в 15:00, фамилия и имя, потому что может быть такое что отменится, его потом можем потерять, хотя бы и тут и в айдент у нас будет продублировано, что он был на такое-то число записан, на такую-то процедуру и даже если что можно в будет найти в календаре Google куда он был записан.

**Константин**

А у вас в айденте что-то наподобие календаря нет такого функционала, что вы пользуйтесь Google календарём?

**Ольга Демина**

У нас в айденте есть, но как мне объяснили, когда я пришла только что, удобнее чтобы был Google календарь, чтобы у врачей, даже у админов его можно открыть спокойно через свой телефон и что-то отредактировать. Айдент, как я понимаю, наверное, на телефоне нельзя использовать.

**Константин**

Айдент это браузерная версия или десктопная?

**Ольга Демина**

Нет, на компьютере как программа.

**Константин**

Т.е. с точки зрения юзабилити вы пользуетесь ещё и Google календарём?

**Ольга Демина**

Да и больше того, что скажу, что Google календарём, больше доверяем в том плане, что, например, там все актуальные записи и отмены в айтдент мы иногда не успеваем отменить какую-то запись или перенести. То есть все всегда ориентируются в первую очередь на Гугл календарь, потому что бывает такое что в Google календаре пациент запись отменил, а в айдент она висит, кто-то замотался и не успел её убрать.

**Константин**

Создаем анкету, скидываем в WhatsApp, какую информацию еще вы высылайте в этот момент?

**Ольга Демина**

У нас заметка такая есть, в которой информация как нас найти в клинике, в бизнес-центре, точнее как нас найти и такой большой файл, который содержит в себе адрес клиники, как нас найти в бизнес-центре, потому что нужно с собой иметь паспорт и в конце у нас там прикреплено что это декларация о состоянии здоровья вы можете заполнить, перейдя по ссылке, можете заполнить в клинике, то есть чтобы сократить время и ещё ссылка на договор, чтобы пациент тоже ознакомился до приёма. Вот это всё в одном таком варианте мы в WhatsApp скидываем анкету.

**Константин**

Вы можете прислать мне шаблонные документы.То есть вы получается их создайте на своей стороне, это всё на Гугл диске хранится? Вы под каждый пациент создаете гугл документ?

**Константин**

Это форма, которую они заполняют, там ссылка, они переходят по ней, это на Google диске.

**Ольга Демина**

Это Google форма, то есть мы под какого-то пациента это не создаем, это прямо шаблон, он туда заходит и начинает отвечать на вопросы да или нет.

**Константин**

А как вас найти? Это что?

**Ольга Демина**

Это сообщение. Мы присылаем, вот посмотрите это как выглядит. Это сообщение в WhatsApp.

**Константин**

А вы можете просто тестовое сообщение скинуть мне.

**Ольга Демина**

Сейчас не скину, потому что у меня его нет на моём телефоне личном, он на рабочем. У нас там есть заметки, папка заметки, это всё копируем и в WhatsApp оставляем, отправляем пациенту. Сейчас я попробую вам скинуть, сначала себя отправлю. Вам в телеграм скинуть?

**Константин**

Давайте, вам номер дать?

**Ольга Демина**

Да, я просто запишу.

**Константин**

Тут просто мне не скинули ваш логин в телеграме. Я поэтому попросил вас переслать сообщение, потому что у всех остальных логин есть на этом телефоне, или у васт на этом телефоне есть телеграм?

**Ольга Демина**

У меня есть Telegram. 598 6244. Всё вижу. Сейчас отправлю вам

Вот такого плана мы скидываем пациентам, каждому первичному пациенту, если это третий этаж, то соответственно там написано на третьем этаже.

Адрес, название, объяснение, длинное объяснение для вашего удобства и 2 ссылку на Google, вот эту форму и на договор тоже, там образец, не написано фамилия имя пациента.

**Константин**

Всё отлично, да то тут Google форма

А вот эти данные, которые он заполняет клиент, вы потом же вносите соответственно тут тоже вносите в айдент.

**Ольга Демина**

Потом когда он приходит, в общем здесь, что нам от него нужно, нам нужно чтобы он заполнил эту анкету с декларацией здоровья, мы её потом распечатываем, даём ему на подпись и всё равно нам нужен его паспорт, потому что в айтдент нам нужно внести его паспортные данные, адрес и сверить, потому что иногда Google форму они могут даже заполнить неправильно, там фамилию не так или ещё что-то. Поэтому нам всё равно, мы заново оформляем его, когда он приходит, даже если анкета уже заполнена, мы берём его паспорт, вносим данные, его год рождения. Вот и всё. А вот эту информацию мы распечатываем и даём доктору, карточку оформляем пациента, даем доктору, договор тоже распечатываем, после того как внесли данные пациента в айтдент, мы начинаем распечатывать из айдент — договор. Вот туда уже автоматически подгружаются его фамилия, имя, отчество, вот эти все паспортные данные, документ печатаем тоже на подпись пациенту. Вот это все делается то, всё вот записано в консультации. Да, мы такую первичную процедуру выполняем.

Тогда можно будет это отправлять, вот этот шаблон, уже согласованный прямо с карточки CRM ватсап подключаем и с вашего корпоративный номера, будет просто проще чем в телефоне.

**Ольга Демина**

Ну это было бы вообще отлично.

**Константин**

Мы сделаем. У вас один корпоративный номер либо у всех администраторов?

**Ольга Демина**

Один, ну как получается два номера, на который просто звонят, два телефона они такие старенькие, туда просто звонят и разговоры записываются в айдент, всё можно прослушать, а есть ещё два номера, это как раз-таки два Айфона WhatsApp, от четвертого этажа и WhatsApp от третьего этажа и вот мы с этих номеров пишут пациентам и анкеты присылают.

**Константин**

Они как распределяются, 2, по отделам? Или для администраторов, просто один на одном этаже на втором этаже.

**Ольга Демина**

Вот один на одном этаже, это как бы топсмайл именно первичной консультация и терапевты, а второй ну как бы уже даже пациентам привыкли, а второй этот другой этаж и соответственно там и детский доктор, все пишут по детскому доктору, ортодонтии, ну как вот так сначала был один номер, теперь два. И пациенты, зная уже где какой пишут, они всегда. Конечно, такое бывает иногда на один пишут.

**Константин**

А в чем тогда отличие? По целевым аудиториям по клиентам или это просто разделение по этажам?

**Ольга Демина**

Это разделение по этажам, то есть на одном этаже у нас одни врачи, на втором этаже другие врачи, просто администратор на третьем, он работает с детским доктором предположим с ортодонтам и хирургом. Пациенты пишут по этой части, если нужно записаться к хирургу, админу, который на третьем этаже, если нужно к терапевту, то админу, который на четвёртом.

**Константин**

Так, вы анкету заполняете, высылаете, а когда переводите на следующий этап посетил консультацию? Прием окончен и оплатил? Клиент оплачивает после посещения?

**Ольга Демина**

Да, по факту, доктор выставляет счёт и после консультации приходит к нам, мы смотрим сколько к оплате, говорим ему и рассчитываем пациента.

**Константин**

Только после этого вы уже меняете статус в amo CRM что всё консультация пройдена.

**Ольга Демина**

Да там приём прошёл, оплата получена и записан на следующий приём или как-то так вроде бы такое.

**Константин**

Здесь, по сути, посетил консультацию, потом записан на первый приём и прошёл прием, получена оплата, вот в чём разница?

**Ольга Демина**

Вот когда, например, он на консультацию записан, оплатили и записали его дальше, мы тогда сразу пишем, но лично я, не знаю, как другие делают, записан на первый приём, записаться на приём к какому-нибудь доктору вот так меняет.

**Константин**

Просто здесь логика немножко теряется, консультация у вас платная?

**Ольга Демина**

Консультация платная. Да.

**Константин**

Т.е. консультация ровно то, что он оплатил, а может быть такое что он оплатил консультацию, но на следующий приём ещё не записан.

**Ольга Демина**

Такое тоже может быть, мы тогда просто переносим, что, например был на приеме, решил, что ему необходимо время для принятия решения, попросил связаться через 3 дня.

**Константин**

Да, но где он тогда находится?

**Ольга Демина**

Я сейчас попробую так вспомнить. Я не помню. Да тогда посетил просто консультацию.

**Константин**

Просто здесь есть у вас оплата, у вас записался на консультацию, посетил консультацию и тут же оплатил, потом записался на первый приём и пришёл на первый прием и пришёл на приём, написано / получена оплата, и здесь не хватает, мне кажется, либо посетил консультацию/но оплатил, приём прошёл/оплатил, либо нужно просто удалить оплата получена а на втором этапе, потому что пришёл на приём равнозначно того, что он пришёл и оплатил, то это можно не указывать.

**Ольга Демина**

Мне кажется вообще это не надо указывать, лично моё мнение, потому что консультации нас платные и пациента после окончания платят, бывает конечно акционные предложения, но мы скидки делаем, да и всё, поэтому как бы это и понятно, что он пришёл, он оплатил, у нас нет такого, что я не оплатил, ушёл.

Бывает, как что просто акция Александра Валерьевича, что, например, вот месяц какой-то мы объявляем бесплатные консультации, но чаще всего бывает, что консультация бесплатна, но за снимок КТ 3.500 оплатить нужно и счет всё равно выставляется, то есть никак не надо путаницу.

**Константин**

Хорошо, здесь есть а вот когда он посетил консультацию, когда он посетил консультацию, есть два варианта развития, сразу же он может записаться на первый приём, правильно?

**Ольга Демина**

Да. И тогда мы записываем на первый приём.

**Константин**

Да, он может не записаться, просто подумать.

**Ольга Демина**

Да, такое тоже бывает. Тут, как бы и хотелось, чтобы записываться не стал. Ну или как Я не знаю.

**Константин**

А вот дальше у вас чем-то регламентировано? Он пришёл на консультацию и дальше не записался, ему нужно время, чтобы подумать. Здесь вы ставите задачу, в зависимости того, когда с клиентом договорились, то есть там завтра-послезавтра, через 3 дня, через неделю, через месяц, через год, либо у вас чем-то регламентировано? Вот когда он пришёл на консультацию и дальше не записался. Здесь вы ставите задачу от зависимости от того, когда договоритесь перезвонить, то есть там завтра-послезавтра через три дня, через неделю, через месяц, через год. У вас чем-то регламентировано клиентом думающий что перезвонит через день, потом через три, потом через 5, 10. Эта система с каждым клиентом работы идёт хаотично?

**Ольга Демина**

Да смотрите, получается, это как-бы больше хаотично. Потому что нет такого через чёткого количество дней перезванивать, чаще всего это индивидуально, потому что некоторые чётко говорят: "позвоните мне через неделю", я пишу или там "перезвоните дня через три-четыре или после Нового года" Вот такое и мы соответственно устраиваясь под пациента и ставим в айдент и в АМА и переносим задачу, когда говорил нам пациент если вдруг в этот день когда у него задача по нему, что нужно позвонить мы договаривались, бывает такое что он не берёт трубку или не отвечает тогда мы переносим чтобы не потерялся и пишем "через 2 недели ещё раз с ним связаться". Мне кажется это можно назвать как хаотично.

**Константин**

Если вы клиенту не дозваниваетесь, то вы делаете системные касания через определенное количество времени, например 5 звонков подряд может быть у вас такое? Два или три раза не дозвонились ему, сколько вы делаете таких попыток дозвониться?

**Ольга Демина**

Вообще многие пациенты не любят чтобы им звонили и нам сначала, как рекомендуется, мы напишем в WhatsApp первый раз, если они не отвечает, то мы им звоним, например через 2-3 недели ещё раз, и звоним один раз, если пациент не берёт, то мы ему не звоним, чтобы не было такого чтобы он разозлился и жаловался потом. То есть мы больше раза в день, если мы не дозвонились, не будем больше пациенту звонить.

**Константин**

То есть после первого недозвона, вы пишете в WhatsApp.

**Ольга Демина**

Но сначала мы можем не звонить, потому что некоторые, говорят не звоните, лучше пишите. Мы пишем. В первый раз мы договорились через неделю списаться, мы ему пишем, он не отвечает, читает и не отвечает. Всё в этот день мы его не трогаем, где-то через неделю пробуем позвонить. Если он не ответил на сообщение, мы пробуем позвонить, чтобы понять стоит ли нам вообще трогать этого пациента или нет. Звоним, если не поднимает, то опять переносим через 3 недели. Или можем через месяц ему позвонить.

Просто многие и так жалуются, что мы даже один раз им звоним, некоторые поднимают и уже на взводе: "почему вы звоните". Поэтому если ещё и мы будем в день раза в три звонить, то это уже вообще будет скандал. Это я имею в виду, если в один день несколько раз позвонить.

**Константин**

Так хорошо. Это тоже делается.

Здесь мы разобрались с посещением посетителей, потом вы записали его на первый приём. Вот ещё такой вопрос по поводу данных, которые вы в принципе собираете о клиенте, на первом этапе, на первом звонке и потом. И все эти данные вы в айденте сохраняете? Фамилию вы передаёте, записывайте, так здесь есть пол, дата рождения, почта, Skype, должность.

**Ольга Демина**

Мы ещё иногда, если увидели, что пациент оставил заявку на сайте, мы ему звоним и иногда даже описываем, что его интересовало, например, что хотел пролечиться, в наркозе пятницу, думает, боится, там попросил позвонить через несколько дней, например, какие такие-то пометки мы вносим в АМО.

**Константин**

Я вижу у вас смски стоят: “ В ближайшее время с вами свяжется администратор, полезные советы, инстаграм, добавляйтесь в друзья”. Это получается сразу после создания нового контакта уходит сообщение.

**Ольга Демина**

Наверное, я сейчас даже не знала, что такая смска приходит.

**Константин**

А вы в любое обращение можете зайти, наверх пролистать.

**Ольга Демина**

А там! Не внимательна.

**Константин**

Вон любое сообщение сайта. Вот видите произошло ошибка. Недопустимое сообщение почему-то.

**Ольга Демина**

Я пытаюсь АМО загрузить, у меня почему-то не грузит.

**Константин**

Ошибка, выдаёт какую-то ошибку, не знаю, может баланс закончился, деньги, потому что я зашёл в обращении, записано на первый приём Маргарита, в самом вверху и если вы зайдёте на самый верх, то листайте до 25, 10, как раз такое сообщение пришло, просто деньги закончились на счету, на SMS сервисе.

**Ольга Демина**

Может быть.

**Константин**

Видели?

**Ольга Демина**

Так это именно где? Вы ещё раз скажите.

**Константин**

Статус записан на первый приём: Маргарита Ковалёва, в самом верху, самый верх, просто историю пролистайте и с 25, 10 когда зарегистрируешься вообще не выходит, вот будем знать. Ну да, это автоматически при регистрации на сайте.

**Ольга Демина**

Да.

**Константин**

Хорошо. Будем знать.

**Константин**

Принимая сделки в amoCRM по клиенту, вы какую информацию фиксируете? Только если отказ? Комментарий?

**Ольга Демина**

Но иногда бывает, что кто-то подробно описывает, именно какой запрос был у пациента и что его интересовало вот это мы вносим.

**Константин**

Да, это примечание. Причина обращения, вы её фиксируете да?

**Ольга Демина**

Не всегда, бывает, что если сразу записали, то и не стали писать причину обращения.

**Константин**

А почему!

**Ольга Демина**

Вот даже не знаю, наверное, просто мы думаем, что внесли в Айдент, записали пациента и в Google календаре указали комментарий, что его волнует, чтобы врач это увидел.

**Константин**

А для чего это нужно? Я сразу говорю все поля, которые здесь есть, причина обращения, откуда о нас узнали и, по сути, все, они нужны для сегментации и фильтрации, то есть вы дальше из всей базы клиентов, по этим полям можете узнать, допустим, вот там из 1000 рядов например пришёл 100 человек, по какой-то причине 300 человек, по такой-то 50, то есть она какую-то пользу дает вам в будущем.

**Ольга Демина**

Но я думаю это всё равно полезно чтобы, так было.

**Константин**

Вы в айденте в каком-то поле это фиксируете отдельно, не в примечании, а именно в каком-то отдельном поле? По которому можно потом отдельно сделать фильтр?

**Ольга Демина**

Тоже нет такого, мы его просто записываем и единственное обращение с причиной куда мы вносим это гугл календарь, для доктора, чтобы он увидел и понимал с чем приходит клиент.

**Константин**

Но откуда он знает, допустим, это больше маркетинговая штука, потому что потом можно сделать фильтрацию по источникам и понять откуда больше приходят люди и на каком этапе они отпадают, если мы допустим берём число успешных сделок, то мы смотрим по источникам и понимаем, что по этим источникам, больше всего продаж. Думаю, что причина обращения — это тоже нужно, маркетинговая штука, но так как я понимаю, это полезность необязательно, поэтому не заполняют, да. Тогда нужно это согласовать и сделать обязательными и причины отказа тоже прописать, чтобы вы смогли анализировать. Хорошо.

Записан первый приём, то есть получается дату приёма вы в АМО не ведёте вообще кроме как задачу ставите.

**Ольга Демина**

Мы ставим задачу, записываем на какое-то имя, дублируем, и еще в примечание записываем,

**Константин**

А время приёма вы где указываете? В календарике?

**Ольга Демина**

В Google календаре на какое-то время, мы записали, например и в AMO и в примечании, пишем на 20 января 18:30 на консультацию: фамилия, имя, чтобы потом не потерять пациента.

**Константин**

Хорошо, а какую по вашему мнению ещё необходима информацию хранить нужно здесь на виду в AMOCRM. Вот, например, вы заходите в воронку, вы видите только там имя клиента, обращение, бюджет, дата регистрации. А что ещё здесь вот допустим в AMO будет полезно хранить.

**Ольга Демина**

Так сейчас я подумаю.

А можно ли туда к какому доктору был записан пациент?

**Константин**

Да, можно. Под каждый день, под каждую информацию можно создавать поле и здесь должна быть минимальная необходимая информация для работы, чтобы не было здесь 10 полей и в айденте тоже 10 полей. Нужно минимально необходимое и максимально достаточное. Как вы думаете какой информации вам здесь ещё не хватает? Чтобы вы четко поняли, что нужно сделать. Есть какая-то ещё недостающая информация?

**Ольга Демина**

Фамилия и имя мы можем и в примечании писать.

**Константин**

Фамилия кого? Фамилия и имя доктора?

**Ольга Демина**

Пациента, всё равно так видно.

**Константин**

А ещё такой момент что, например человек может позвонить и записать себя и может не себя.

**Ольга Демина**

Да, например ребёнка.

**Константин**

Да, папу, паму, жену, мужа и так далее. Вот как в этом случае работаете?

**Ольга Демина**

Вот тоже в примечании пишем, что записали ребёнка, такой-то возраст, осмотру к детскому доктору.

**Константин**

А может быть такое, что один человек позвонил и записал двоих?

**Ольга Демина**

Да, такое тоже может быть, мы в примечании пишем.

**Константин**

Хорошо, а если это два разных человека, на две разные даты, время и бюджет.

**Ольга Демина**

Но это мы в айтдент внесём, например, вот этот пациент позвонил, записали и того, и того.

**Константин**

Да, а здесь как вы будете отслеживать?

**Ольга Демина**

Здесь никак, только в айдент.

**Константин**

А задача здесь у вас где ставится?

**Ольга Демина**

Задача в айдент. Поставим к ним.

**Константин**

А здесь тогда что вы ведете?

**Ольга Демина**

В такой трудной ситуации, когда два сразу пациента на разное время, тут-то и загвоздка.

**Константин**

Почему спрашиваю, потому что одно из решений, это контакт, которая является по сути лпр, который звонит мы создаём сделку. А вот именно сделку мы подписываем фамилия, имя, отчество, лечащегося. Если, например у вас контакт Маргарита Ковалева и у неё есть сделка и в тут еще, например ребенка. То есть у вас 2 сделки, а контакт один, эти сделки могут быть на разные время, разные бюджеты, разные услуги.

**Ольга Демина**

Вот это класс.

**Константин**

Вот такая интерпретация, может быть чтобы, у вас контакт это лпр, который по сути платит деньги, а сделка это ребенок. Можно в карточке сделать её самой, сделать поле взрослый либо ребёнок, если вам нужно, чтобы вы понимали кто это. А если, например, такой момент, когда звонит мама, записывает двух, трех детей. И как в этом случае работаете?

**Ольга Демина**

Но они обычно записываются на одну дату. Вот и мы тоже опять-таки примечание пишем, что двое детей на такое-то число записались и ставим задачу. Чаще всего родители по крайней мере заносят в один и тот же день всех своих детей, чтобы в один день прийти.

**Константин**

Ну хорошо, а ситуация, когда в один день ребёнок, в другой день другой ребёнок?

**Ольга Демина**

Ну это мы тогда знаете, как делаем. Лично делаю, я примечание ставлю на ближайшего ребёнка, вот один человек нам позвонил, я ставлю примечание и задачу на пациента, который записан на примерно 20-ое, что вот пришёл такой-то, что с ним дальше. Потом переношу на следующую тот день, когда записан следующий ребёнок.

**Константин**

Вопрос, что из них является первичная консультация?

**Ольга Демина**

Это тогда, когда ребёнок первый раз пришёл на первый прием.

**Константин**

Правильно, а записан на первый приём, это тогда что?

**Ольга Демина**

А вот тут сложность.

**Константин**

Логика ломается в принципе. По сути, на первичную консультацию, у вас должен прийти один ребёнок, а потом записаться на приём этот же один ребёнок, должен прийти, посетить консультацию и потом записать его на следующий прием. Два процесса по двум детям, по сути, это четыре встречи, они могут на разных этапах, они могут вместе в один день прийти, в разные дни прийти. Уже как бы вот здесь можно запутаться. Но это можно сделать опять через создание двух сделок, на двух разных детей, просто подписывайте фамилия, имя отчество ребёнка и можно там в скобочках, если это нужно. Если вы знаете по фамилию кто это, муж брат сват.

**Ольга Демина**

Было бы здорово.

**Константин**

Можете указывать именно в названии сделки, вместо заявка сайта, вот это, вот у вас тут заявка квиза, у нас есть маркивз, которая автоматически проставляет сделки, это как источник идёт. А название самой сделки, там, где заявка квиза, она вам вообще не нужна. посидел можно редактировать вот там и тогда тоже пропишем я понял ты здесь тоже такие моменты на работе хорошо. Дальше пойдем, какая бы информация была бы вам полезна? Чтобы она была минимальна необходима, максимально достаточная в карточки сделки. Чего не хватает?

**Ольга Демина**

Вот я всё думаю, я не знаю. Примечание написать важно, номер телефона мы увидим, даже не приходит в голову, пока ничего сейчас. Всё в принципе что нужно, можно в примечании написать.

**Константин**

А вы примечание закрепляется сверху, знаете, как это делать?

**Ольга Демина**

Нет не знаю.

**Константин**

Наверху примечания, где вы находитесь, когда вы находитесь на примечании, мышкой наводите на самый краешек, там, где такая серенькая полосочка, в самом правом. Навели?

**Ольга Демина**

Да.

**Константин**

У вас всплывашка есть «изменить, удалить и закрепить, может вас удалить нет, но закрепить есть.

**Ольга Демина**

Да есть и закрепить есть.

**Константин**

Если вы нажимаете закрепить, то это штучка закрепляется.

**Константин**

Да это удобно тем, что сюда вы можете в примечании, так как это большая информация, вы можете на протяжении всего периода общения с клиентом ее записывать и она всегда будет под глазами.

**Ольга Демина**

Это удобно.

**Константин**

Да такая фишка, которую не каждый знает.

**Ольга Демина**

Это удобно очень.

**Константин**

Лайфхак. Когда клиент записался на первый приём, у вас здесь, по сути, какие варианты развития событий есть?

**Ольга Демина**

Приём прошёл, оплата получена или он может записаться, а потом отписаться, тогда у нас вот это висит «записан на первый приём», например он сказал: «я заболел, давайте я с вами свяжусь, когда выздоровею, а мы переносим день приёма на 27, был записан на 20 но заболел, должны связаться, узнать как дела.

**Константин**

Вы можете не дозвониться этому человеку тоже?

**Ольга Демина**

Да, конечно, тоже может такое быть.

**Константин**

Т.е. вы ничего не высылайте, не отвечаете, просто согласовывайте дату после первого приёма.

**Ольга Демина**

Да или мы в WhatsApp отправляем напоминание пациентам накануне, что вы записаны на завтра на какое-то время. Просьба подтвердить приём. Они нам отвечают приду или не приду

**Константин**

Напоминание клиентом вы высылайте два раза? Под момент, когда он записан?

**Ольга Демина**

Да.

**Константин**

Сообщение скинете?

**Ольга Демина**

Я сейчас шаблон вам отправлю.

**Ольга Демина**

Сейчас я опять себе скину, то есть вот, например когда мы поговорили с пациентом и договорились что он записан на первую консультацию, мы ему потом дублируем сообщение: «Александр вы записаны на 25 января в 15:30». Всё. Мы отправляем то анкету, которую я вам скинула, и снизу напоминание на какое число он записался.

А потом мы ему и всем пациентам всегда накануне отправляем ещё одно напоминание о том, что он записан.

**Константин**

Вот за сколько уходит до приёма?

**Ольга Демина**

За сутки, нет определённого что в какое-то время мы отправляем.

**Константин**

Вы как это смотрите? По задачам кто на завтра записан?

**Ольга Демина**

По расписанию в Google календаре, пациентам. потому что они потом все пишут: «да приду или нет, перенесём» чтобы нам формировать расписание.

**Константин**

Так сообщение отправили?

**Ольга Демина**

Да.

**Константин**

Это вы вручную делаете или это какой-то сервис?

**Ольга Демина**

Мы это делали до недавнего времени вручную, но сейчас у нас чат бот в телеграме, который автоматически отправляет и сайт пациентов присылает такое же напоминание, но некоторые пациенты телеграм не имеют, поэтому к чат-боту не подключены, поэтому мы пишем вручную.

**Константин**

Первое сообщение приходит автоматически или только второе напоминание?

**Ольга Демина**

Автоматически приходит вот это, а первое после того, как мы первый раз пообщались с пациентом, по телефону записали его, вручную пишем мы вас записали на такой день.

**Константин**

Хорошо, а есть понимание вообще какое количество процентов в Telegram подписаны и автоматически напоминание уходит. А какое количество? Может 50/50 или там какой-то перекос?

**Ольга Демина**

Мне кажется, пока ещё не 50 на 50, потому что многие наши клиенты доходили до бота, у многих её нет. Может быть 70% клиентов нет этого чат-бота, а 30% есть. Но эта цифра увеличивается постоянно, количество у кого есть чат бот растет, мы всем иногда даже рассылаем ссылку, рекомендацию что у нас появилась новая функция — чат бот, можете подключиться, свои записи переносить и подтверждать. Можно перейти по ссылке и подключиться.

**Константин**

В айденте, в каком-то поле вы храните? Вот в карточке вы видите, этот человек подключен к Telegram или нет?

**Ольга Демина**

Там мы что он подключен к программе лояльности. Это может быть человек подключен к программе лояльности, он может быть в программе лояльности, но у него не будет чат бота, потому что у него нет telegram-а, но у большинства есть телеграм и программа лояльности. То есть, я вот зайду в карту пациенту, смотрю что он подключён к программе лояльности, я уже понимаю, что скорее всего этот пациент подключен к чат боту. Только так.

**Константин**

То есть вот так как-то так всё равно это не стопроцентная?

**Ольга Демина**

Да пока не стопроцентная. Мы стремимся, чтобы это было стопроцентное, но у некоторые не хотят. Редко такие бывают, но и бывают те, у которых нет телеграма и они не хотят устанавливать.

**Константин**

Честно скажу, очень полезная штука. Даже по количеству клиентов, работаю в основном телеграме, вопросы решаются в телеграме. В Украине — Viber, в России — WhatsApp, но всё равно в телеграме очень большой процент. Он очень функционален и удобен.

То есть получается так, у нас есть отметка, что клиент подключён к программе лояльности? И ему уходит вот это вот напоминание, да? Но то что он уходит, это не факт что он получает, потому что у него может не быть телеграма.

**Ольга Демина**

Да. Главное, чтобы телеграм был подключен.

**Константин**

Я просто хочу понять логику айдента, то есть у вас в айденте есть программа лояльности, пациент может быть подключён к программе лояльности, это у вас в айденте отображается, к ним уходит автоматическое сообщение, но это не факт, что он его получает, потому что вы нигде никак не отслеживайте и не фиксируйте подключен ли он к чат-боту либо не подключен.

**Ольга Демина**

Да, такого нет.

**Константин**

А какие там в скрипте меры заложены на вот этот счёт для того, чтобы вы всех переводили, абсолютно всех на эту подписку в телегра. Вы напоминаете? Говорить об этом? Рассылаете либо. Допустим, это же сообщение, первое которое вы отправляете, добавить фразу «Подпишитесь на наш Telegram, чтобы получать там напоминание о записях». Когда они в первый раз приходят, они же не знают?

**Ольга Демина**

Мы им рассказываем, то есть они приходят после или перед консультации, мы им рассказываем, у нас есть такая удобная функция и рассказываем про неё. Большинство сразу подключают.

**Константин**

Получается это делается перед первичной консультацией,

**Ольга Демина**

Перед или после, как позволяет время. Первичных мы всех сразу уже стараемся подключить.

**Константин**

Хорошо понял, всё заложено. А как давно появилась она у вас?

**Ольга Демина**

Или с декабря или с ноября. Я точно не помню, но совсем недавно.

**Константин**

Да, я понял, что недавно, поэтому и 30 процентов. Пройдет 3 года, и все будут там. Хорошо этот момент закрыт тогда. Всё, тогда если клиент записался на прием, но потом на следующий этап либо пришёл, либо не пришёл. Хорошо, тогда такой вопрос. Консультация прошла, его записали на первый приём, варианты развития событий: либо он пришел, оплатил, т.е. успех. А вот он не пришёл на приём, если не пришёл на приём и вы с ним созвонились и согласовали дату, то он, по сути, остаётся на этом этапе. Если вы позвонили, и он говорит я не знаю, уехал или заболел. Так что вы в это в этот момент делаете?

**Ольга Демина**

Тогда мы переносим задачу на месяц и здесь не меняем ничего, но может быть логичным было поставить повторный осмотр, через 6 месяцев, но мы ничего не меняем, потому что, он и не завершил план и не отвалился, не стал клиентом, мы оставляем его «записан на первым приём» и просто переносим задачу на тот период времени, когда он сказал, например, через месяц обратно вернусь.

**Константин**

Т.е. вы на предыдущий этап «не посетил консультацию» не переводите?

**Ольга Демина**

Нет, а можно да так переносить?

**Константин**

С точки зрения аналитики, это нежелательно. Вот эти статусы для чего нужны, это как не законченное завершённое действие — факт. Т.е. ваш руководитель заходит, записан на приём 3 человека, т.е. все это факт. Этап мы называем как факт выполненного действия, а если он не выполнен, то здесь уже момент контроля и есть момент неправильной аналитики мы понимаем, что допустим столько-то клиентов записаны на прием, вот скоро придут и мы столько-то денег заработаем. А там 15 думает, 15 не записаны.

**Ольга Демина**

Т.е. в таком случае, если, например пациент сказал я пока не знаю, я пока болею, оставить «посетил консультацию» возвращать туда? Да? Я правильно поняла? Так что ли делать?

**Константин**

Да, но это после того, как я все пропишу, всё настрою, сделаю, пропишу, запишу обучение. А я буду потом всех обучать по зуму. На это нужно обратить внимание.

**Ольга Демина**

Да. Точно. Вот я, кстати, не подумала, когда вы спросили, что можно изменить вот этот вариант, вот очень часто бывает, что кто-то хочет там перенести, но пока не знает когда и вот что делать в таком случае.

**Константин**

С точки зрения логики и аналитики понимания действия, вам нужно записать. У нас этапы сделки называются как факт выполненного действия, то если есть сделка на предыдущем этапе, то нам нужно сделать действие, которое по сути написано в названии следующего этапа, то есть нужно взять на работу новое обращение, это логично. Т.е. взяли в работу, наша задача записать на консультацию, т.е. на предыдущем этапе у вас ставиться задача, приносящая к результату, то есть перевести на следующий этап.

**Ольга Демина**

Я поняла.

**Константин**

Хорошо, с этим разобрались, так здесь может быть 2 варианта ответа, получается пришёл — это успех, допустим приём перенесён, когда понятно, что дата известна. А может быть написать туда перезаписать?

**Ольга Демина**

Да, наверное. А если вот когда он, например переносит запись, но он записался, то есть может его просто так и оставить.

**Константин**

Да, но он же записался?

**Ольга Демина**

Да и даже если он перенес, хочет, пока не может. А если графу сделать записан на первый прием-отменил. И мы вот мы отменил первый прием в примечании пишем, что он пока не может, болеет.

**Константин**

Это что вы имеет введу? Поле отдельное создать?

**Ольга Демина**

Да.

**Константин**

А зачем? Что мы дальше будем с ним делать?

**Ольга Демина**

Ну вот работать над ним, вот написано там, прям, всё мы знаем, что он у нас записан. А ну ладно ерунда какая-то…

**Константин**

Если он отменил и сказал, что не придет, у нас будет отдельно список отказ, причина отказа и ваша задача в поле комментарий указать причину отказа, почему он не хочет. Это тоже важный момент, потому что аналитика будет показывать по какой причине отказываются, где вы косячите, грубо говоря. И когда такая аналитика собирается со временем, то потом это очень хорошо можно анализировать: из 100 клиентов 30 отвалились по такой-то причине, 30 дошли.

Мы можем сфокусироваться почему вот? Что сделать? Может отдельно позвонить клиентам, узнать по какой причине? Может это какая-то системная ошибка с нашей стороны и устранить. Поэтому чем мы больше пособираем обратной связи, чем мы больше заполняем полей, чем мы больше и качественнее прорабатываем, тем больше мы можем на больших цифрах, на больших объёмах понимать и допустим если мы понимаем, что что по какой-то причине отваливается половина клиентов, то мы должны сфокусироваться на этом, уменьшить количество отказов.

Всё тогда, когда он пришёл, оплата получена, что здесь на этом этапе происходит?

**Ольга Демина**

Но потом мы можем его дальше записывать. А здесь…

**Константин**

А что для вас является успехом в этой воронке?

**Ольга Демина**

Стал клиентом.

**Константин**

А что такое стал клиентом?

**Ольга Демина**

Успех. Прошел весь план лечения.

**Константин**

А сколько это по времени?

**Ольга Демина**

Но это всё индивидуально, если это терапия, то он может за месяц все сделать, если это ортодонтия за 2 года завершать свой план лечения. Но он же наш клиент хоть и не завершил план лечения.

**Константин**

Ещё раз вопрос, у нас консультация есть, потом первый приём и завершился весь план лечения, потом повторный осмотр через 6 месяцев, потом он стал клиентом, что здесь?

На первом я бы даже не сказала, что он стал клиентом, он же может сказать: «я не буду у вас лечиться и отвалится.

**Константин**

А что тогда он стал клиентом.

**Ольга Демина**

Стал клиентом по мне это когда уже почти на завершении плана лечения.

**Константин**

Хорошо, а в задачи между оплата первого посещения и когда завершился план лечения, может быть 2 года, то есть получается у вас сделка будет висеть на этапе приём, прошёл оплата получена, 2 года?

**Ольга Демина**

Нет, тогда стал клиентом, потому что другого ничего не выберешь, потому что он и план не завершил свой, когда стал клиентом.

Просто бывает такое что пациент пришёл на консультацию, пришёл на первый приём к терапевту, а потом такой: «пока не буду дальше записываться». И вот непонятно.

**Константин**

Вот это успех для вас ли отказ?

**Ольга Демина**

Ну это отказ, если он сказал, что дальше не буду записываться. Но это и повод чтобы работать с ним дальше все равно приглашать его периодически, то есть не ставить же сразу что он отвалился.

**Константин**

Хорошо. А как все-таки ваш процесс работы? Т.е. как вы работаете, а воронку потом отредактируем инструмент. Клиент пришёл, оплата получена, дальше как?

**Ольга Демина**

Мы предлагаем ему, вот он завершил прием, мы говорим тогда будем дальше записываться? Кто-то говорит: «да давайте, там еще на несколько дней записывайте», а кто-то говорит: «пока не буду, я пока по временю, мне всё нравится, но давайте чуть позже, я сам вам позвоню». Это не говорит нам о том, что он отказывается, может у него денег нет, или он пока не готов или куда-то уезжает и он там через месяц нам звонит.

**Константин**

Записываться на что?

**Ольга Демина**

На процедуру план лечения, нам доктор обычно говорит, выходит вместе с пациентом и говорит так дальше нужно, он пролечил один зуб, дальше нужно продолжение лечения ещё три зуба.

**Константин**

На каком этапе это происходит?

**Ольга Демина**

После каждого приёма. Когда выходит доктор или мы к нему заходим и спрашиваем, что дальше? Куда записать? По пациенту всегда должна быть какая-то задача, чтобы не он терялся.

**Константин**

Да это правильно. Вот как раз вопрос: этот план лечения кто согласовывает? С кем согласовывается?

**Ольга Демина**

Главный доктор на консультации дает первичный план лечения, но может быть такое что доктор скажет вот вам нужно ортодонтическое лечение, я вам составил только на хирургию терапию, а к ортодонту вы сходите на консультацию, и он вам добавит ещё ортодонтию. Но в основном все планы лечения и потом заверяет с пациентами — это главный доктор.

**Константин**

В каком этапе?

**Ольга Демина**

На самый первый консультации. После осмотра составляется план лечения, который даётся в одном экземпляре пациенту, второй составляется у нас в клинике.

**Константин**

Когда посетил консультацию.

**Ольга Демина**

Да.

**Константин**

Хорошо, а вот смотрите, составляется план лечения главврачом, он составляется и презентуется клиенту, и тут же получается обратная связь от него?

**Ольга Демина**

Да.

**Константин**

Ну может, некоторым пациентам нужно время подумать, но мы сразу, то есть, доктор рассказывает, ассистент создаёт план, его печатают и как, что консультации дают на руке пациенту и он с ним знакомиться. Вот подписывает его, домой забирает, потом может какие-то вопросы у нас спрашивать, админам писать.

А какой средний чек на план лечения?

**Ольга Демина**

Я даже не знаю средний чек.

**Константин**

Хорошо, в принципе, может, вы просто не знаете, тогда Александра спрошу, но вот, допустим, там план лечения на полгода или на год, или на 2 года по сумме это сколько может выходить?

**Ольга Демина**

Это от времени не зависит, полгода-год или 2.

**Константин**

От количества услуг зависит?

**Ольга Демина**

Если это ортопедия, то 1.000.000-1.300.000, часто бывает, что именно коронки, виниры или вся хирургия, бывает у кого-то просто нужно один зуб вылечить там 15.000 такие цены, разные наклоны.

**Константин**

Получается у вас план лечения составляется в двух экземплярах, презентуется, а как вы сразу можете получить обратную связь, когда клиент может не всегда знать о том, что вот он готов или не готов на это.

**Ольга Демина**

Ну вот он говорит, в конце после того, как он выходит после консультации у доктора с планом на руках. Мы спрашиваем, вы готовы записаться на первый прием? Всегда начинают с терапии, он говорит: «Да, я готов записаться. Давайте запишем всё» записывается или «мне нужно подумать несколько дней, свяжите со мной через неделю, и я вам скажу какое я принял решение». Все мы через неделю с ним связываемся.

**Константин**

Он тогда получается ставится на этом же этапе, и вы просто с ним связывайтесь повторно.

**Ольга Демина**

**Константин**

И он может отвалится именно на этом этапе и не прийти.

**Ольга Демина**

Да, он может сказать: «знаете я всё-таки подумал, тут слишком дорого для меня».

**Константин**

Хорошо. А какие причины отказа чаще бывают? Дорого, понятно, а ещё какие?

**Ольга Демина**

Неудобно добираться, вот очень часто эти две причины: дорого или далеко до вас добираться.

**Константин**

А есть другие?

**Ольга Демина**

Но есть ещё просто такие пациенты, которые просто ходят по всем клиникам, собирают планы лечения, выбирают для себя какое-то оптимальное. Иногда просто говорят: «извините, у вас мне всё понравилось, но я выбрал другую клинику, там мне больше понравилось».

**Константин**

А какую другую клинику? И почему?

**Ольга Демина**

Это тоже всё индивидуально. Вообще нужно узнавать куда пошёл пациент, если пациент немножко на взводе или ещё какой-то там может ему что-то не очень понравилось.

**Константин**

Отлично, это вообще-то золотые клиенты, которые вам ещё больше денег принесут, если будут честно говорить за конфетку что им не понравилось.

**Ольга Демина**

Это мы спрашиваем, что не понравилось. Нас очень важна обратная связь․ Пожалуйста скажите! Они говорят, говорят и я когда мы понимаем, что диалог выстроили, тогда мы спрашиваем, если не секрет в какую клинику вы ушли, они иногда отвечают.

**Константин**

Вы это фиксируете?

**Ольга Демина**

Мы это фиксируем в айдент, потому что мы делаем задачи и обзвоны с айдент, и пишем что-то пациент ушёл туда-то, причина почему он у нас не хочет, но и причина недовольства ценой, недовольство качеством и неизвестные причини. Мы выбираем одну из

информацию куда ушёл. И всех пациентов, которые отвалились по какой-либо причине, мы план лечения отправляем Александру Валериевичу причину опять-таки куда ушёл, почему ушёл и он сам принимает решение связываться поэтому или нет, чтобы его вернуть.

**Константин**

А вы план лечения ему отправляйте куда? Как?

**Ольга Демина**

Whatsapp, с рабочего телефона, мы фотографируем или с личного телефона, как когда удобно мы фотографируем план лечения в айтдент карте пациента и отправляем Александр Валерьевичу. Сейчас уже в Telegram, потому что мы на Telegram перешли.

**Константин**

Хорошо, вот кто принимает решение связаться или не связаться с клиентом? Кто связывается?

**Ольга Демина**

Дальше или он сам лично может позвонить, если ему дорого, предложить скидку или рассрочку, это тоже всё индивидуально. Александр Валерьевич может сам позвонить, может нам сказать

**Константин**

Если он принимает решение ничего не делать, соглашается с причиной отказа, то что дальше происходит?

**Ольга Демина**

Это бывает очень редко. Всё мы тогда в архив списываем пациента. Но иногда мы можем в айтдент, например если пациент сказал, что у меня финансовые трудности и на рассрочку не хочется, ничего ему не хочется, то мы можем через 6 месяцев его пригласить на осмотр чтобы всё равно пациента не терять. Если категорически отказался, то всё тогда отвалился в архив.

**Константин**

А ещё причина отказа? Вы говорили дорого, неудобно добираться, выбрал другую клинику, недовольство качеством, причина неясна. И что-то ещё вы говорили по-моему?

**Ольга Демина**

Это всё, да.

**Константин**

А у вас в айднете можно выключить клиентов, которые, например выбрали другую клинику конкретно, чтобы узнать ваших основных конкурентов и в чем их преимущество.

**Ольга Демина**

Такого, наверное, нет группировки. Может я не знаю вроде бы нет.

**Константин**

Вы указываете как поле или комментарий?

**Ольга Демина**

Как комментарий, поле есть — причина, почему в архив он уходит, а в какую клинику такого поля специального нет, мы в комментарии, в карточке пациента пишем, что он туда-то пошёл. Только в комментарии можно указать куда.

**Константин**

Пробовали узнать куда пошёл.

**Ольга Демина**

Нет.

**Константин**

Куда ушли вы можете просто со временем узнать своих конкурентов там наизусть, я говорю про количество клиентов, которые в конкретную клинику ушли, аналитику у вас нет?

**Ольга Демина**

Нет такого нет.

**Константин**

Т.е. на причинах отказа, по сути, если вы позвонили, он отказался, вы скидывайте Александру, он даёт обратную связь, что с ним делать дальше. Вы попытаетесь его оживить, если не получается, что тогда дальше?

**Ольга Демина**

Если через полгода он скажет: «я же вам говорил, что я не хочу, я не могу». Всё тогда уже смысла нет.

А эти полгода вы как-то касаетесь к нему?

полгода как-то касаетесь него но мы можем через 3 месяца его пригласить просто на бесплатный профилактический осмотр пациента такое вода может быть может проигнорировать можно сказать Нет всё я опять переносим

в вторую воронку вот подогрев отказники 1 неделя 2 3 4 5 6 7 8 клиент

радиоактивность здесь вот по поводу автоматических сообщений в подогреве После отказа здесь 134 сделки 1,8 млн руб Я так понял с ними никто не работает

отправил активность Воронки Воронки он что Там наоборот вот я работаю Я до сделки у меня и задачи сделки задачи списке почта аналитика вот такого плана А вот подогрев подогрев Да вот я сейчас так и лев

тоже

top.mail.ru top.mail.ru почта

пойди что-то должна быть настроена на этом

Ладно хорошо получается полгода.

Больше никаких взаимодействий с клиентом хорошо так Я просто в 3 месяца где-то пригласить если кататься или появляется бесплатно тем более вот как консультация доктора там чем мы можем ему написать Потому что ты же бесплатное привлечь вот так таким образом

о том что А вот так как сейчас здесь это где вы стремитесь Должна быть выстроена воронка подогрев отказников погода какую-то в принципе просто рассылать Это хорошо когда когда например вы знаете его болеет а зачем мне об этих всех подарков вы знаете его более вы знаете его направление вы знаете его отказ но можете под это направлены письма отправлять это больше или там уже это имя Владимира было общаться когда вы как администратор это

те которые на это направление шли это очень здорово другим другую чтобы полгода они просто через полгода позвонили старину вы тут это потеря потеряли поздравляете это может быть это расписывает самом деле до 2 лет там частотой полезная информация в 30 у вашей компании и он может пойти в другую клинику он может сказать дома потом всё-таки я наверное вернусь пойду подумаю посмотрю потом с тобой просто мне мама слуху просто он один тут и там мало кто делает и тех кто делает очень много эффективные клиентов которых они у вас уже забыли а вы их помните они нас тоже был том чтобы постоянно что-то будете отправлять Да вот это очень здорово Особенно если это по какой-то теме например кто-то с брекеты на спрашивал что-то про брекеты если мама постоянно что-то такого плана Зато класс задачи есть чтобы мы это тоже всё быстро или работала Поэтому пока что тогда заканчиваем уже сегодня

Хорошо тогда я послушаю запись ещё на пару вопросов здесь дополни если что-то мне непонятно можно настоящий тогда неделе А ещё созвонимся Да конечно хорошо до свидания

как