

Где ресепшен теряет пациентов

ИИ проанализировал **96 входящих звонков** (100% потока, а не выборочные 2–5%) и оценил каждый по чек-листу администратора: приветствие, выявление запроса, цена, предложение записи, отработка возражений, фиксация контакта. Ниже — сводка, слабые места и рекомендации.

96

звонков проанализировано ИИ

43

оформлено записей (45%)

37

упущено или под риском

7.4

средний балл ресепшена / 10

≈ 166 500 ₽

Упущенная выручка на этой выборке — 37 потерянных обращений × средний чек 4 500 ₽. В пересчёте на месячный поток звонков потерикратно выше. И это без учёта повторных визитов и LTV пациента.

ГДЕ ЧАЩЕ ВСЕГО ПРОВАЛИВАЕТСЯ СКРИПТ

ЭТАП СКРИПТА	ПРОМАХОВ	
Не зафиксировал запись / контакт	35 звонков	
Не отработал возражение (цена/время)	27 звонков	
Не предложил конкретную запись	23 звонка	
Не взял имя и контакт	18 звонков	
Слабое приветствие	8 звонков	
Некорректное завершение	7 звонков	

ТОП-3 ПРИЧИНЫ ПОТЕРЬ — С ЦИТАТАМИ ИЗ ЗВОНКОВ

1. Цену называют поздно или не знают вовсе.

УЗИ: стоимость озвучили только после 3-го вопроса пациента и долгих пауз. Справка: «сколько стоит — у меня не указано».

2. Не предлагают ближайший слот и не отрабатывают срочность.

Травма у ребёнка, «можно сейчас подъехать?» — держали на линии с автоинформатором, срочный приём не предложили. «Хочу сегодня» — предложили только через день.

3. Не берут контакт для обратного звонка.

Врач в отпуске — пациентку отпустили со словами «перезвоните сами», не записав телефон, чтобы перезвонить, когда откроется расписание.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УСТРАНЕНИЮ — ПО КАЖДОМУ АЛЕРТУ

▲ 35 потеря • Не фиксируют запись и контакт

Решение: обязательный захват телефона до конца разговора (скрипт «на всякий случай запишу ваш номер»); авто-СМС с подтверждением записи; поле «контакт взят» обязательно в CRM — звонок нельзя закрыть без него. **Эффект:** даже несостоявшуюся запись можно вернуть перезвоном.

▲ 27 потеря • Не отрабатывают возражение по цене/времени

Решение: прайс частых услуг перед глазами администратора; называть цену **сразу и с ценностью** («приём 4 500 ₽, включает осмотр и заключение»); готовые ответы на «дорого» и «я подумаю». **Эффект:** цена перестаёт быть точкой обрыва.

▲ 23 потери • Не предлагают конкретную запись

Решение: правило «всегда 2 конкретных слота на выбор» (врач + дата + время), а не «перезвоните»; ИИ-подсказка оператору в реальном времени. **Эффект:** рост конверсии в запись — главный рычаг выручки.

срочность • Экстренные обращения проваливаются

Решение: отдельный приоритетный скрипт (травма/боль/ребёнок → срочный слот сегодня, без автоинформатора). **Эффект:** самые ценные и лояльные пациенты не уходят к конкуренту.

пропущенные • Потерянные и пропущенные звонки

Решение: ИИ-перезвон на пропущенные в течение 5 минут (бот квалифицирует и переводит на администратора). **Эффект:** возврат части упущенных обращений без найма людей.

контроль • Качество проверяется выборочно

Решение: авто-скоринг **100%** звонков по скоркарту + сигнал руководителю в день звонка + рейтинг администраторов и адресный коучинг. **Эффект:** управляемое качество вместо «на глаз».

ЧТО ДАЁТ ВНЕДРЕНИЕ ИИ-АНАЛИЗА

- | | |
|--|---|
| ✓ Контроль 100% звонков вместо выборочного (2–5%) | ✓ Авто-оценка каждого администратора по скоркарту |
| ✓ Сигнал руководителю по каждой потере — в день звонка | ✓ Готовые скрипты на цену, срочность, «нет мест» |
| ✓ Перехват пропущенных → запись вместо потери | ✓ Данные в вашем контуре · 152-ФЗ (on-prem) |

Разберём 10 ваших звонков — бесплатно

Покажем такой же отчёт по вашей клинике и план внедрения под ключ.

lumenstudio.su/call-analytics

Lumen.studio · ИИ-анализ звонков для клиник и салонов · +7 (991) 096-90-24 · @lumen_studio33 · lumenstudio.su

Звонки в отчёте обезличены: имена, адреса и название клиники удалены, телефоны замаскированы. Анализ выполнен на инфраструктуре клиента (152-ФЗ).