



05.07.2021, poniedziałek, godz. 20:00

Najczęstsze błędy recepcji i call center, przez które klinika traci nowych pacjentów

O tym jak zwiększyć liczbę nowych pacjentów w klinice.

Prowadzenie: **Małgorzata Pioszyk**

wedo.
med&beauty



Agenda

- Przygotowanie recepcji i call center do pracy z nowym pacjentem.
- 7 Najczęstszych Błędów recepcji i call center przez, które klinika traci pacjentów.
- Model skutecznej rozmowy, która kończy się umówieniem pacjenta do kliniki.

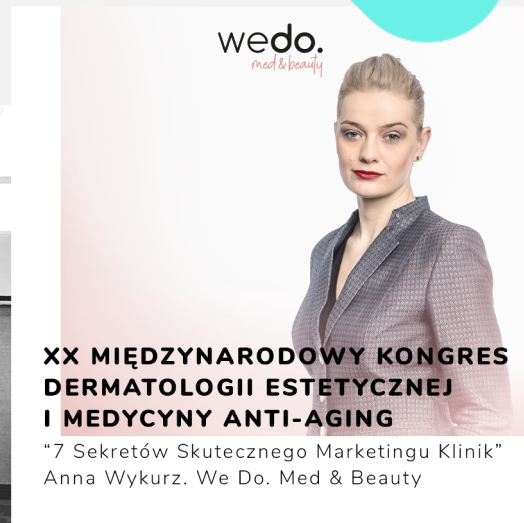


**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

Kim jesteśmy



TRUDNY PACJENT
trudne sytuacje w klinice



**XX MIĘDZYNARODOWY KONGRES
DERMATOLOGII ESTETYCZNEJ
I MEDYCZYNY ANTI-AGING**

"7 Sekretów Skutecznego Marketingu Klinik"
Anna Wykurz. We Do. Med & Beauty



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**



Trener



Małgorzata PIOSZYK

20 lat doświadczenia zawodowego.
Certyfikowany trener Success Resources (Londyn 2015).
Studia podyplomowe na kierunku trener u dr Mateusza Grzesiaka (Warszawa 2020) Akademia WSB.
Wykładowca na kierunku: Zarządzanie Prywatną Placówką Medyczną, Collegium Civitas.
895 przeprowadzonych szkoleń.
456 zrealizowanych projektów doradczych.
5370 przeszkolonych osób.
98% wskaźnik satysfakcji uczestników po szkoleniach.



Najczęstsze błędy recepcji i call center, przez które klinika traci pacjentów.

Organizacja

Czas trwania: Około 1 godz.

Formuła: Prezentacja + sesja Q&A.

Dostęp do nagrania: Odpłatny.



Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.

Kontekst

Specyfika branży medycyny estetycznej wymaga od lekarzy oraz od personelu kliniki nieco innego podejścia do pacjenta, niż podejście typowo medyczne.

Trzeba pamiętać, że **pacjent w klinice medycyny estetycznej czuje się bardziej jako klient**. Jako taki, chciałby uzyskać pełną informację i wymaga wysokiej jakości obsługi.



Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.

wedo.
med&beauty

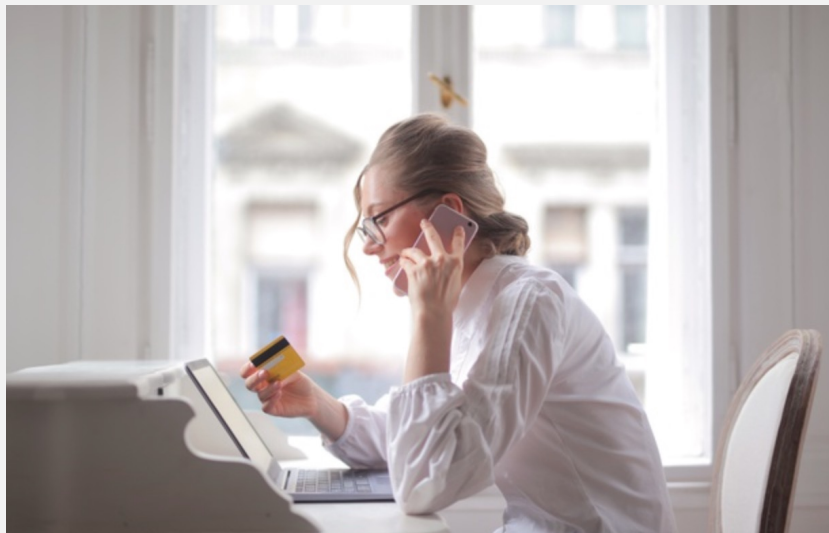


Przygotowanie recepcji i call center do pracy z nowym pacjentem.



Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.

Przygotowanie recepcji i call center do pracy z nowym pacjentem.



Nowy pacjent:

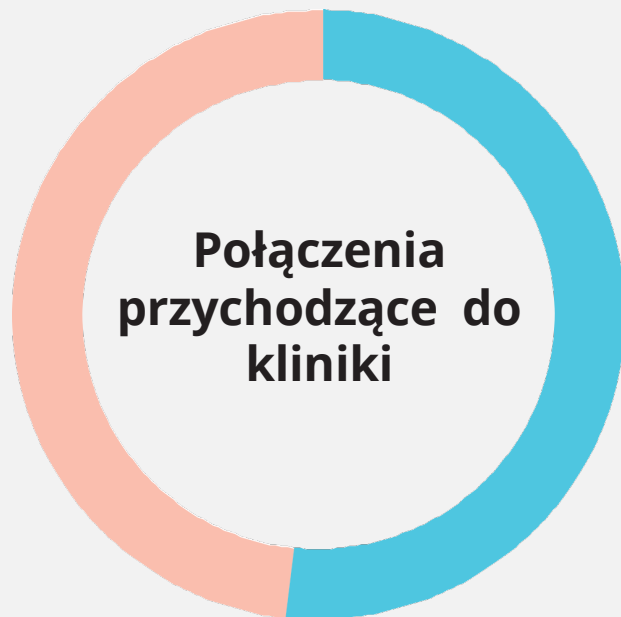
- ✓ Nie zna kliniki – **nie ma jeszcze zaufania.**
- ✓ Swoją opinię nt. kliniki czerpie z mediów – **ważna jest spójność i efekt pierwszego wrażenia!**
- ✓ Nie ma zaufania - **potencjalnie ma obiekcje.**
- ✓ Chce rozwiązać swój problem – **potrzebuje więcej informacji.**
- ✓ Porównuje oferty – często **pyta o szczegóły:** od czego zależy cena, jakiego preparatu klinika używa itp.
- ✓ Decyzja wiąże się z potencjalnym ryzykiem – **potrzebuje zapewnienia, że znajdzie się w najlepszych rękach!**



Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.

Przygotowanie recepcji i call center do pracy z nowym pacjentem.

49%
nieodebrane



51%
odebrane



Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.

Przygotowanie recepcji i call center do pracy z nowym pacjentem.



Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.

Przygotowanie recepcji i call center do pracy z nowym pacjentem.



Najczęstsze błędy recepcji i call center, przez które klinika traci pacjentów.

Przygotowanie recepcji i call center do pracy z nowym pacjentem.



Dobre praktyki:

Zaraz **rano oddzwaniaj** do Pacjentów, którzy zadzwonili w nocy lub podczas dnia wolnego (weekend).

Na połączenia nieodebrane oddzwaniaj **w ciągu 15 minut.**

gdy pacjent odwołuje wizytę - **zaproponuj alternatywny termin.**



Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.

Przygotowanie recepcji i call center do pracy z nowym pacjentem.

“Po odebraniu telefonu usłyszałam tylko jedno słowo: nazwa kliniki.

Po tym słowie w słuchawce nastąpiła cisza. Po chwili recepcjonistka powiedziała: Halo??

Nazwa kliniki stanowiła więc całe przywitanie.

Brakowało “dzień dobry”, brakowało przedstawienia się osoby, która odebrała telefon, brakowało informacji, że dodzwoniłam się do kliniki, brakowało zapytania: “W czym mogę pomóc?”

Raport tajemniczego pacjenta



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

Przygotowanie recepcji i call center do pracy z nowym pacjentem.

*“Pani, która odebrała telefon,
nie potrafiła odpowiedzieć na moje pytania, sprawiała wrażenie mało kompetentnej.
Nie wzbudziło to mojego zaufania, ani też chęci aby umówić się do tej kliniki na zabiegi.”*

Raport tajemniczego pacjenta



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

Przygotowanie recepcji i call center do pracy z nowym pacjentem.

“Recepcjonistka, która odebrała telefon była bardzo kompetentna i udzielała mi bardzo szczegółowych informacji.

Rozmowa była jednak zbyt długa i wyczerpująca.

Ostatecznie Pani nie zaproponowała mi nawet umówienia się na konsultację”.

Raport tajemniczego pacjenta



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

Przygotowanie recepcji i call center do pracy z nowym pacjentem.

“Pani była uprzejma, ale dość oschła. Udzieliła mi informacji, ale nie zapytała o to, czy chce się umówić do kliniki. Nie miałam wrażenia, że zależy jej na tym, abym się umówiła. Ja sama nie bardzo czułam, że chcę się umówić do takiego miejsca.”

Raport tajemniczego pacjenta



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

Przygotowanie recepcji i call center do pracy z nowym pacjentem.

“Największą liczbę pacjentów tracimy na pierwszym etapie kontaktu z kliniką, czyli rozmowie telefonicznej. Kolejne rezygnacje to brak zaufania wynikający z jakości przeprowadzonej rozmowy, zapewnienia pacjenta, że znajdzie się dobrych, troskliwych i kompetentnych rękach”.

* Galderma 2019 *“Medycyna estetyczna- jak i gdzie tracimy pacjentów. Raport z ogólnopolskiego badania. Tajemniczy Pacjent w Klinice Medycyny estetycznej”.*



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

wedo.
med&beauty

7 Błędów Recepcji/ Call Center, przez które klinika traci pacjentów.



WEBINAR

**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

wedo.
med&beauty

Kontekst

Personel recepcji/ call centr ma dobre intencje i wykonuje swoją pracę najlepiej jak potrafi. Jeśli czegoś nie robi, albo popełnia jakieś błędy, to dlatego, że **nie wiedzą jak mogą robić to inaczej.**

Aby zwiększyć liczbę nowych pacjentów kluczowa jest praca szkoleniowa z recepcją i call center.



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

7 Błędów Recepcji/ Call Center, przez które klinika traci pacjentów.



I. Konsultowanie pacjenta przez telefon.



Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.

7 Błędów Recepcji/ Call Center, przez które klinika traci pacjentów.



II. Przekazanie zbyt wielu informacji.



Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.

7 Błędów Recepcji/ Call Center, przez które klinika traci pacjentów.



III. Nieznajomość oferty kliniki.



Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.

7 Błędów Recepcji/ Call Center, przez które klinika traci pacjentów.



IV. Brak zbudowania relacji z pacjentem.



Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.

7 Błędów Recepcji/ Call Center, przez które klinika traci pacjentów.



V. Brak umiejętności radzenia sobie z obiekcjami pacjentów.



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

7 Błędów Recepcji/ Call Center, przez które klinika traci pacjentów.



VI. Brak zapewnienia, iż pacjent znajdzie się w najlepszych rękach.



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

7 Błędów Recepcji/ Call Center, przez które klinika traci pacjentów.




VII. Brak zrozumienia celu wykonywanej pracy.



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

wedo.
med&beauty



Model skutecznej rozmowy, która kończy się umówieniem pacjenta do kliniki.



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

Model skutecznej rozmowy, która kończy się umówieniem pacjenta do kliniki.



Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.

Model skutecznej rozmowy, która kończy się umówieniem pacjenta do kliniki

PIERWSZE WRAŻENIE

Wdrożenie standardu powitania do rozmowy telefonicznej.

Przykładowy standard powitania:

*Dzień dobry/ dobry wieczór,
Nazwa kliniki,
Mówi (imię recepcjonisty)
W czym mogę pomóc?*

+ uśmiech, przyjazne nastawienie, intonacja.



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

Model skutecznej rozmowy, która kończy się umówieniem pacjenta do kliniki

ANALIZA POTRZEB

Rozpoznanie potrzeb pacjenta:

- Jaki problem pacjent chce rozwiązać?
- Jakie zabiegi/ kuracje interesują pacjenta?
 - Czy to jego pierwsza wizyta w klinice?
 - Czy korzystał wcześniej z innych zabiegów?



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

Model skutecznej rozmowy, która kończy się umówieniem pacjenta do kliniki

PRZEDSTAWIENIE OFERTY KLINIKI

Przedstawienie rozwiązania problemu, który zgłasza pacjent.
Udzielenie najważniejszych informacji oraz propozycja umówienia pacjenta do kliniki.

Zawsze najlepszym rozwiązaniem dla nowego pacjenta jest umówienie na konsultację do lekarza.
(z możliwością wykonania zaleconego zabiegu).



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

Model skutecznej rozmowy, która kończy się umówieniem pacjenta do kliniki

ZAADRESOWANIE OBJEKCJI

Obiekcje u nowych pacjentów pojawiają się dość często. Recepcja/ call center musi wiedzieć jak sobie z nimi radzić.

Przykładowe obiekcje:

- ✓ Czy to na pewno działa?
 - ✓ *W innej klinice jest inna cena.*
 - ✓ *Czy ten zabieg napewno będzie skuteczny?*
 - ✓ *Który zabieg jest najskuteczniejszy?*
 - ✓ *Jaką mam gwarancję, że to zadziała?*
- ✓ *Czy zdarzają się jakieś powikłania po tym zabiegu?*
 - ✓ *Który lekarz jest najlepszy?*
 - ✓ *Od czego zależy ta cena?*
 - ✓ *Dlaczego to tyle kosztuje?*



Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.

Model skutecznej rozmowy, która kończy się umówieniem pacjenta do kliniki

UMÓWIENIE PACJENTA DO KLINIKI

Propozycja umówienia do kliniki zawsze powinna paść ze strony recepcjonistki/ konsultantki call center.

Przykłady:

Najlepiej będzie jeśli umówię Panią najpierw na konsultację. Na wizycie lekarz będzie mógł Panią zobaczyć i zaproponować najlepszą dla Pani potrzeb kurację. Widzę, że właśnie zwolnił mi się jeden termin do dr ...

Chętnie opowiem więcej o tym zabiegu, natomiast najlepiej jeśli od razu umówię Panią na konsultację. To dopiero lekarz po poznaniu pacjenta decyduje o tym jakie zabiegi/ kuracje będą dla niego najlepsze. Czy odpowiada Pani bardziej termin w czwartek popołudniu czy raczej w piątek w godzinach przedpołudniowych?



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

wedo.
med&beauty

Podsumowanie

1. Im niższe kompetencje komunikacyjne recepcji/ call center tym mniej (umówionych) nowych pacjentów w klinice.
2. Najważniejszym zadaniem recepcji/call center w prowadzeniu rozmów z pacjentami jest umawianie konsultacji/ zabiegów!
3. Doskonała znajomość oferty to nie wszystko, trzeba wiedzieć jak poprowadzić rozmowę z nowym pacjentem.
4. Nieznajomości oferty wpływa negatywnie na wizerunek kliniki.
5. Ucz się na błędach innych.
6. Zrób listę najczęściej pojawiających się obiekcji podczas rozmowy telefonicznej.
7. Zainwestuj w szkolenie recepcji/ call center.



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

Szkolenie Efektywna Rejestracja / Call Center



Zakres szkolenia:

- ✓ Jak powinna przebiegać skuteczna rozmowa telefoniczna, która kończy się rejestracją.
- ✓ Jak zachęcać nowych pacjentów do umawiania się do kliniki.
- ✓ Jak odpowiadać na obiekcje pacjentów.
- ✓ Jak (nienachalnie) zaproponować konsultację?
- ✓ Najczęściej popełniane błędy i jak ich unikać.
- ✓ Jak budować relacje przez telefon.

Efekt szkolenia:

- ✓ Zwiększenie liczby umawianych nowych pacjentów do kliniki.
- ✓ Większa efektywność w umawianiu pacjentów do kliniki.



Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.

Kontakt



Małgorzata Pioszyk

We Do. Med& Beauty | Pomagamy Klinikom i Gabinetom
Zwiększać Efektywność

#1 E-book: [Jak Zwiększyć Lojalność Pacjentów w Klinice Medycyny Estetycznej](#)

#2 Szkolenie Online [Marketing i Sprzedaż Kliniki](#)

#3 Szkolenia Efektywna Rejestracja | Pięciogwiazdkowa Obsługa Pacjenta |
Sztuka Rekomendacji

#4 Audyty Tajemniczego Pacjenta

#5 Projekty doradcze w zakresie sprzedaży i marketingu klinik

[Facebook](#) | [Instagram](#) | [YouTube](#) | [VOD](#) | [WWW](#)



**Najczęstsze błędy recepcji i call center,
przez które klinika traci pacjentów.**

wedo.
med&beauty