

Чек-лист проверки отработки входящего звонка администратором/менеджером call - центра

Дата _____

ФИО администратора/менеджера _____

Вопрос (критерии оценки)	Отметка о выполнении (да/нет)	Комментарий
1. Статистические факты		
1. Сколько гудков прошло, прежде чем сняли трубку?		
2. Кто положил трубку первым?		
3. В разговоре не было пауз?		
4. Употреблено лично обращение по имени к клиенту не менее трех раз?		
5. Длительность телефонного разговора составляла не более 5 мин.		
2. Самопрезентация		
6. Было ли приветствие «Доброе утро/день/вечер»		
7. Было ли употреблено название клиники/мед. центра		
8. Представился ли администратор/ менеджер (имя)		

Разработчик: Светлана Лушникова

Еще больше см. в стандарте медицинской организации «Контроль качества работы администратора мед. центра»

<http://slushnikova.ru/med-std/>

9. Приятный ли голос, есть ли улыбка в голосе?		
3. Отработка целей входящего звонка		
10. Было ли выяснено имя звонящего?		
11. Были ли выяснены потребности звонящего?		
12. Была ли сделана мини презентация услуги на основе выясненных потребностей звонящего?		
13. Было ли закрытие (предложение) на консультации?		
14. Был ли взят номер телефона звонящего? (разрешение сообщать об акциях, спец. предложениях).		
15. Был ли задан вопрос «Откуда вы узнали о нашей услуге?»		
16. Отрабатывают ли возражения («я думаю»)		
Активная позиция в ведение разговора		
16. Задавались ли вопросы звонящему?		
17. Было ли приглашение на консультацию?		
Прощание с клиентом		
18. Поблагодарили ли звонящего за звонок		
19. Предложили ли звонить еще, если возникнут вопросы?		
20. Сказали ли всего доброго (до свидания)?		
21. Знание услуг медицинского центра (презентация услуг)		
Общее резюме: администраторы фактически не продают услугу по телефону, а просто отвечают на вопросы, звонящего. У администраторов нет понимания, что они продавцы услуг клиники, а не консультанты на телефоне.		

Разработчик: Светлана Лушникова

Еще больше см. в стандарте медицинской организации «Контроль качества работы администратора мед. центра»

<http://slushnikova.ru/med-std/>

У администраторов нет задачи обязательно пригласить клиента на бесплатную консультацию врача.

Примечание:

1. За каждый положительный критерий оценки присваивается один бал.
2. При наборе администратором /менеджером 20 баллов – присваивается оценка – отлично
3. При наборе менеджером 17 баллов – присваивается оценка – удовлетворительно
4. При наборе менеджером менее 17 баллов присваивается оценка - неудовлетворительно
5. Контроль отработки входящего звонка производится еженедельно.
6. По цене услуги не рассказывают о разных вариантах оплаты (рассрочка, кредит и т.п.).
Вообще варианты оплаты дорогостоящих услуг не проработаны.

Рекомендуемые темы для обучения администраторов

1. Как занимать активную позицию в разговоре с клиентом (в. ч. по телефону)
2. Как и зачем выяснять потребности клиентов при разговоре по телефону
3. Как проводить продающую презентацию услуги
4. Тренинг по отработке возражений клиента
5. Как завоевать доверие клиента при разговоре по телефону