



Речевые модули для Службы «Check-Up»

Менеджер Отдела маркетинга
Петушкинова Ирина

Речевые модули включают в себя:

1. Приветствие и завершение разговора.
2. По 2-3 варианта речевых модулей для каждой из типичных и нестандартных ситуаций в работе с пациентом.
3. Речевые модули для работы с претензиями пациентов.
4. Список **STOP-фраз**, запрещенных или не рекомендованных к применению в диалоге с пациентом, и перечень эффективных «замен».

Говорить просто и ясно так же трудно, как быть искренним и добрым



Сомерсет Моэм, британский писатель, один из самых преуспевающих прозаиков 1930-х годов, автор 78 книг, агент британской разведки

В начале разговора	
<ul style="list-style-type: none">- Алло- Говорите- Здравствье	<ul style="list-style-type: none">- Добрый день/утро/вечер!Чем могу помочь?
Обращение к человеку, если не знаете имени	
<ul style="list-style-type: none">- Мужчина- Женщина- Девушка- Молодой человек	<ul style="list-style-type: none">- Скажите, пожалуйста...- Будьте добры- Я правильно вас понял(а)- Извините, что прерываю вас
Запрещено дублирование информации	
<ul style="list-style-type: none">«Я же вам сказал(а)»«Повторяю вам еще раз»«Вы слышите меня?»	<ul style="list-style-type: none">«Разрешите (позвольте), я вам повторю информацию»

Никаких уменьшительно ласкательных!

«Трубочка»
«Звоночек»
«Подождите, пожалуйста,
минуточку»

«Трубка»
«Звонок»
«Одну минуту, пожалуйста»

Выявление интереса

«Что хотели?»
«Что вы хотите?»
«По какому вопросу?»

"Чем могу вам помочь?"

Уведомление об ошибке — если пациент не прав

"Вы ошибаетесь!"
Вы не поняли/неправильно поняли!
Вы сами это придумали. Я так не
мог(ла) сказать/не говорила.
«Этого не может быть».
«Вы что-то путаете».
«А у меня другая информация».

«Возможно, мы не поняли друг
друга. Давайте уточним...»
«Уточните, пожалуйста, о чем идет
речь.» Допускается - «Произошло
какое-то недоразумение»
«Наверное, я не точно выразился»
«Я хотел сказать...»
«Я имел ввиду...»
«Давайте уточним»



Ответ в случае замешательства сотрудника

«Я не знаю»
«Я этим не занимаюсь, и не знаю,
кто отвечает»
«Это не в моей компетенции»

«Одну минуту, сейчас я уточню
для вас эту информацию»
«Мы решим этот вопрос»
«Сейчас выясню номер
телефона, куда вы сможете
обратиться. Подождите,
пожалуйста»
«По данному вопросу
рекомендую обратиться»

Поиск решения

Нет
Нельзя («так оформлять нельзя»)
Не получится («завтра записаться
не получится»)
Невозможно
Здесь мы ничего не можем сделать
для вас.
Я больше ничем не могу вам помочь.

«Я Вам предлагаю/ рекомендую...»
«Можно («можно сделать по-
другому»)
«Получится, если...»
«Наилучший вариант – это...»
«В этом случае Вам следует...»
«Вы можете сделать...»

При конфликтных ситуациях

- Успокойтесь, пожалуйста
- Держите, пожалуйста, себя в руках
- А мы то здесь причем
- Я готов(а) выслушать ваши претензии, если вы со своей стороны готовы изменить стиль Вашего общения
- К сожалению, дальнейший разговор на повышенных тонах не сможет решить вашу проблему
- не использовать слова: проблема, конфликт, претензия. Это усиливает конфликтную ситуацию

- Да... понимаю...конечно (когда слушаем)
- Я сожалею о случившемся
 - Приношу извинения от лица поликлиники/больницы.
 - Приносим извинения.
- Вы правы, здесь допущена ошибка. Приношу свои извинения. Мы решим этот вопрос в течение 5- 10 минут.
- Для решения этого вопроса необходимо написать заявление по образцу. Мы можем сделать это вместе, и я лично прослежу, чтобы оно было рассмотрено сегодня (в случае если решение проблемы лежит вне вашей компетенции). Или
- Ирина Павловна, давайте оформим письменное заявление. Это существенно ускорит решение вопроса.

Звуки-сорняки

«Вот»
 «Ну»
 «...это...»
 «...ээ...»
 «Ааа» (в контексте удивленной реакции на новую информацию)»
 «...как сказать...»
 «...как бы...»
 «...на самом деле...»
 «...Это самое...»
 «Хоршоо» и др. диалектизмы

Чтобы отучиться говорить слова паразиты старайтесь делать больше пауз во время разговора. Тренируйтесь, тренируйтесь!

Интонация

- Властная манера и использование снисходительного тона
 - Излишняя неуверенность, вялый, извиняющийся тон

- Тон должен быть уверенный, ровный

Примеры речевых модулей:



1. Приветствие (нужно заранее знать имя отчество пациента)

- Добрый день, Марина Григорьевна! (утро, вечер в зависимости от времени суток), я ваш персональный менеджер Татьяна. Рады, что вы обратились в нашу клинику. Присаживайтесь пожалуйста, я вам сейчас объясню порядок проведения обследования (передаем маршрутный лист и объясняем маршрут).
В первую очередь, мы с вами замерим ваш рост, вес, давление, пульс. Затем после оплаты сдадим анализы, пройдем УЗИ, ЭКГ и установим аппарат для суточного мониторинга артериального давления (объясняем весь маршрут до конца).
Замеры роста, веса, давления можно сделать самостоятельно или пригласить медсестру ПДО.

2. Уточнение данных пациента

- Назовите пож-та ваши паспортные данные/адрес/телефон...
- Можете забрать паспорт (при возвращении документа)

3. Пациент задал вопрос

- Скажите пож-та, а могу я снять аппарат немного раньше на час, позже не получается?

- Я понял(а) ваш вопрос, сейчас я уточню для вас эту информацию

- Сейчас я уточню для вас эту информацию

- Я уточню для вас эту информацию и позвоню вам

4. Пациент просит личные данные врача

- Дайте пож-та сотовый врача

- К сожалению, я не владею данной информацией, если в дальнейшем вам потребуется консультация, вы можете позвонить мне и я договорюсь о встрече с доктором.

5. Вы перенесли дату и время очередного обследования (по тел.)

- Добрый день, Марина Григорьевна. Вам звонят из Республиканской больницы, ваш персональный менеджер Татьяна. Сообщаю вам о том, что в связи с полной записью на завтра, мы вынуждены были перенести УЗИ обследование на среду в 08.00, вас устроит данное время?

- Хорошо, а можно не в 08.00, а в 10.00?

- Хорошо, я запишу вас на 10.00 в среду, будем вас ждать. Спасибо за понимание, всего доброго!

6. Если скопилась очередь перед кассой

- Присаживайтесь, пожалуйста, как подойдет очередь я вас позову (особенно если пациент немолодой).

7. А она хороший врач? (уточняют компетенцию врача)

- Да, она/он очень опытный практикующий врач, имеет много положительных отзывов.

8. Пациент до консультации врача опасается, что у него плохие анализы

- Завтра на консультации врач вам все подробно объяснит, ответит на ваши вопросы, даст рекомендации. Главное, что вы к нам пришли и сможете вовремя начать лечение при необходимости.

9. Если у пациента гипертония, во время обследования интересоваться самочувствием, перед МРТ и др. процедурами при необходимости мерить давление

- Доброе утро! Как вы себя чувствуете? (во время обследования)
- Если вы устали и плохо себя чувствуете можно перенести МРТ/УЗИ/рентген на др. день;
- Отдохните, если вы устали. Как только сможете двигаться дальше мы продолжим.

10. Пациент интересуется общей суммой, которую он оплатил за программу

- Скажите сколько я уже потратил на программу?
- Сейчас я посчитаю общую сумму и скажу вам. (ни в коем случае **не говорим** – «я же вам дала все чеки, посмотрите» или «сами посчитайте по своим чекам, у меня с собой нет данных»)
Общая сумма обследования составила 10500 рублей.

11. Завершение

- Спасибо, что обратились в нашу клинику. Желаем вам здоровья. Всего доброго! При возникновении вопросов звоните нашим менеджерам

Работа с претензиями:

1. Врача вызвали на срочную консультацию:

- А почему вы меня заранее не предупредили! Я отпросилась с работы, у меня совершенно нет времени!
- Марина Григорьевна, приносим свои извинения. Дело в том что врача только что вызвали на срочную консультацию и если есть возможность, давайте подождем 30 минут. Я вам рекомендую пройти консультацию именно у этого врача.
 - 1) А пока можно пообедать в нашем кафе «Уралочка»;
 - 2) А пока давайте пройдем другие обследования по программе;
 - 3) А пока я могу вам рассказать какие у нас есть комплексные программы/ могу провести экскурсию по нашему диагностическому корпусу;
 - 4) Если у вас нет возможности ждать, мы можем перенести консультацию на другой день.

2. Кассир пробил неверно чек, нужно произвести доплату:

- А почему я должен доплачивать. Это ваша вина, я ничего не буду платить! Сами разбирайтесь с кассиром.
- Роман Петрович, приносим свои извинения. Дело в том что кассир перепутала вид исследования, поэтому необходимо оплатить 599 руб. Вам будут предоставлены все чеки и вы сможете лично убедиться в том, что ничего лишнего вы не оплатили, все строго в соответствии с маршрутным листом обследования.
- Вы уверены? Может вы с меня что-то лишнее взяли.
- Это исключено, прайс-лист находится на официальном сайте нашей больницы и вы всегда можете сверить чеки с ценой в прайсе.

Если пациент отказывается оплачивать, нужно позвонить в Отдел маркетинга Петушкиновой И.В. или Ширибон Е.В.

3. Не готовы результаты анализов перед консультацией специалиста:

- А почему вы меня не предупредили! Зачем назначаете консультацию если анализы еще не готовы!
- 1) Роман Петрович, приносим свои извинения. Дело в том что произошло недоразумение и сроки с лабораторией согласованы неверно. Я предлагаю вам если есть возможность приехать завтра в это же время и я лично проконтролирую готовность всех анализов. Вас устроит завтра в 12.00?
- 2) Если у вас нет возможности приехать завтра, давайте проведем консультацию сейчас а по результатам анализов, которые не готовы, врач отдельно проконсультирует вас удаленно с помощью Скайп или Вайбер – как вам будет удобнее. Хорошо?
- 3) Вы можете переночевать в отдельной комфортной палате за 692 руб., отдохнуть и завтра мы проведем консультацию.

4. Без очереди перед обследованием завели экстренного пациента:

- А почему вы меня не предупредили, что такое может быть!

Роман Петрович, приносим свои извинения за то что не предупредили вас. У нас с вами есть полчаса, за это время предлагаю вам:

- 1) пообедать в нашем кафе «Уралочка»;
- 2) пройти другие обследования по программе;
- 3) я могу вам рассказать какие у нас есть комплексные программы/ провести экскурсию по нашему диагностическому корпусу;
- 4) Если у вас нет возможности ждать, мы можем перенести обследование на другой день.

5. Не понравилась консультация врача:

- Я ожидал большего! Мне не понравилось как меня врач проконсультировал!

Роман Петрович, скажите пож-та а что именно вам не понравилось?

- Не внимательно, я не понял ничего...
- Сейчас я уточню, что можно в этом случае сделать для вас. Одну минуту пожалуйста. (звоните менеджеру Отдела маркетинга).

Если будет консультация другого специалиста - Предлагаю вам в таком случае пройти консультацию другого специалиста. Давайте я договорюсь и позвоню вам, хорошо?

6. Не устроила потраченная сумма:

- Что-то много я заплатил!
- Вам будут предоставлены все чеки и вы сможете лично убедиться в том, что ничего лишнего вы не оплатили, все строго в соответствии с маршрутным листом обследования.
- Вы уверены? Может вы с меня что-то лишнее взяли.
- Это исключено, прайс-лист находится на официальном сайте нашей больницы и вы всегда можете сверить чеки с ценой в прайсе.

7. Не понравился уровень организации:

- Не организовано, я везде ждал.. Много времени потратил!
- Приносим извинения за доставленные неудобства, вы один из наших первых пациентов и мы вам благодарны за обращение в нашу клинику. Мы учтем все ваши замечания и в дальнейшем исправим наш порядок работы.

«Я понял, в чём ваша беда: вы слишком серьёзны! Умное лицо — это ещё не признак ума, господа. Все глупости на земле делаются именно с этим выражением лица. Улыбайтесь, господа! Улыбайтесь!»

Барон Мюнхгаузен

