Proba-Product Laboratory

Чек-лист для руководителя клиентского сервиса

12 точек, где клиника теряет пациента после визита

Пациент вышел из кабинета — и дальше клиника его не видит. Пройдите чек-лист за 15 минут: каждое «нет» показывает место, где пациент уходит.

15 минут
на прохождение

12 точек
день визита, неделя, месяц

1 число
сколько «да» — и что с этим делать

Маркетинг, который не заканчивается на визите

В день визита

01 **Пациент уходит с рекомендациями в понятном виде**
Не только запись в карте, а то, что он откроет дома с телефона.
☐ да ☐ нет

02 **В рекомендациях есть «когда не ждать и прийти снова»**
Конкретные признаки, а не «при ухудшении обратиться».
☐ да ☐ нет

03 **Следующий шаг назван и записан**
Дата контроля, анализ, процедура. Пациент знает, что именно дальше.
☐ да ☐ нет

04 **Есть один понятный канал для вопроса после приёма**
И пациент о нём знает.
☐ да ☐ нет

Первая неделя

05 **Клиника сама выходит на связь**
Не с опросом «оцените нас», а с вопросом по теме визита.
☐ да ☐ нет

06 **На типовой вопрос после приёма есть готовый ответ врача**
Памятка или короткое видео, а не поиск в интернете.
☐ да ☐ нет

07 **Администратор знает, кому передать вопрос пациента**
И за какое время на него ответят.
☐ да ☐ нет

Месяц и дальше

08 **Напоминание о контроле приходит по теме визита**
Не общая рассылка «давно вас не видели».
☐ да ☐ нет

09 **Записаться повторно можно в одно касание**
Из напоминания, без звонка.
☐ да ☐ нет

10 **Пациент может привести близкого — и клиника это увидит**
Есть способ учесть рекомендацию.
☐ да ☐ нет

Что видит клиника

11 **Клиника знает долю пациентов, вернувшихся за 60–90 дней**

По направлениям, а не «в среднем». И знает, кого считает новым, а кого вернувшимся.

☐ да ☐ нет

12 **Клиника знает, почему не вернулись остальные**

Хотя бы по десяти разговорам в квартал.

☐ да ☐ нет

Что делать с результатом

10–12 «да»

Путь выстроен. Дальше считаем, что из этого действительно возвращает пациентов.

6–9 «да»

Пациенты теряются в одном-двух местах. Чаще всего это первая неделя и напоминание по теме.

Меньше 6

Клиника платит за привлечение пациента каждый раз заново.

Почему это показатель, а не «сервис»

Клиники считают первичных пациентов и средний чек. Возвращаемость считают реже — хотя именно она показывает, работает ли всё, что происходит после приёма. Это число можно измерить и на него можно влиять: тем, что врач говорит пациенту, что пациент получает домой и как клиника напоминает о следующем шаге.

Разберём ваш результат за 20 минут

Покажу три наблюдения о вашей клинике по открытым данным: спрос, отзывы и путь пациента на сайте. Данные пациентов не нужны.

Илья Коптелин, врач, основатель Proba-Product Laboratory
+7 981 100-28-48 · i.koptelin@proba-lab.ru · proba.digital