

МЕДИЦИНСКИЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР

Искренность или алгоритм?

Как создать персональный подход к пациенту через личную работу с сотрудником КЦ



ЕДИНЫЙ ЦЕНТР ЗАПИСИ

Ульяна Панченко
+7 929 945 65 00
ulyapanchenko@mail.ru



В медицинский контакт-центр звонит не клиент, а человек

За каждым обращением — принятие пациентом решения довериться врачу.

Оператор влияет не только на запись, но и на ощущение заботы.

ГЛАВНЫЕ ВОПРОСЫ

Что в этом опыте нельзя автоматизировать?

Каким даром убеждения и верой в помощь человеку должен обладать наш оператор?



ИИ отлично настраивает процесс — но не человеческие отношения

Технология видит отклонение. Человек понимает его причину.



Зона алгоритма

Распределяет звонки, распознаёт ключевые слова и находит речевые паттерны. Имеет чёткие правила и измеримый результат.



Зона руководителя

Замечает трудности, с которыми сталкивается сотрудник, его усталость, сомнение, потерю веры и скрытое напряжение.



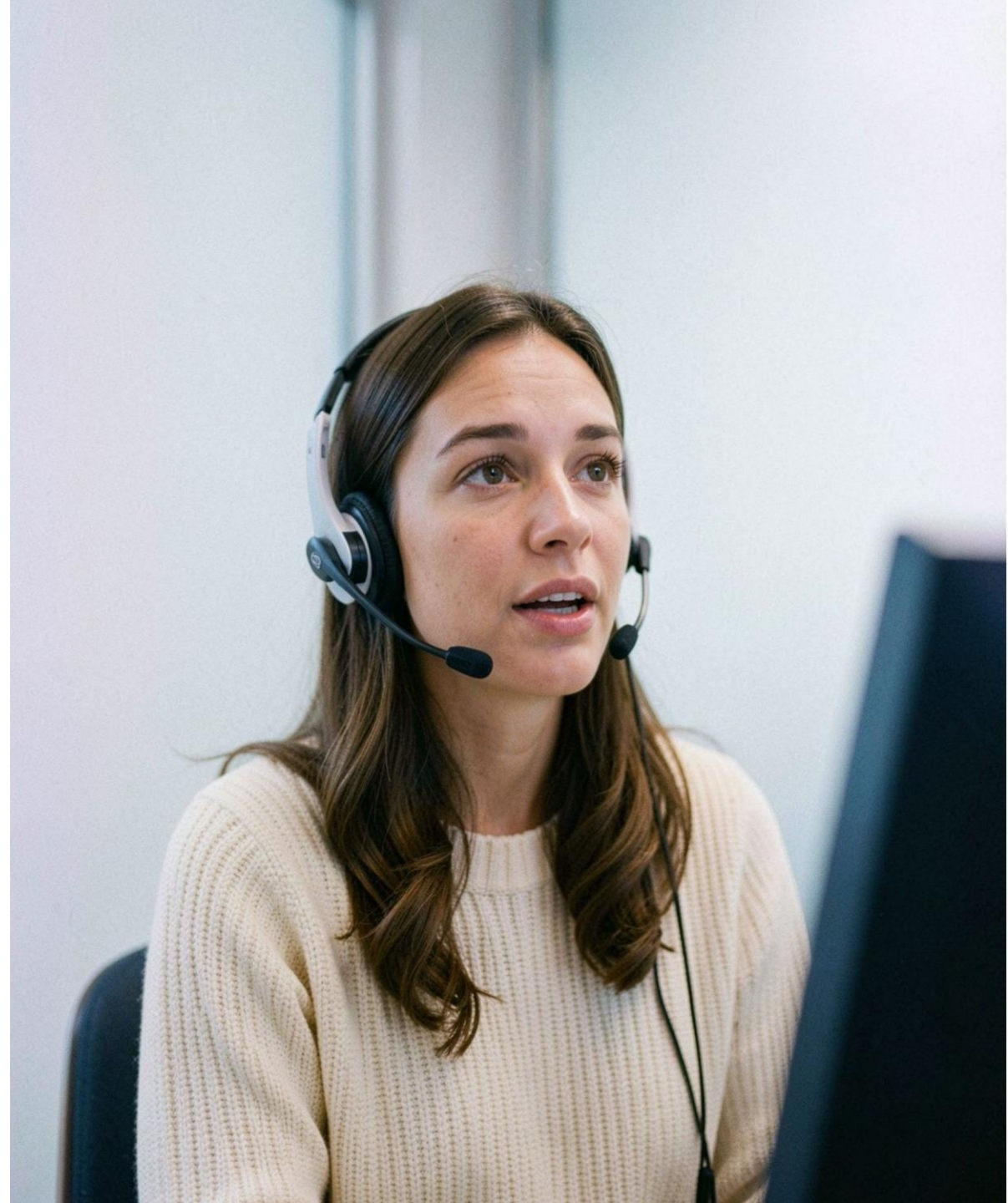
СИГНАЛ ДО МЕТРИКИ

Вера в продукт слышна раньше, чем её можно измерить

Уверенность оператора проявляется в интонации, темпе, паузах и реакции на сомнения пациента.

Заученная фраза не заменяет понимание, почему пациенту подходит именно этот врач.

Руководитель работает не только с формулировками фраз, но и со смыслами и вдохновением.





РАННИЙ РИСК

Имитация деятельности начинается с внутреннего отключения

Оператор может быть «на линии», но говорить по скрипту, не слыша пациента.

- Паузы растягиваются.
- Инициативные вопросы исчезают.
- Типовые ситуации проходят мимо.

Статус «готов принимать звонки» ещё не означает включённость.



Контроль превращается в развитие, когда оператор слышит себя

Не проверять сверху вниз, а вместе разбирать реальный разговор.

01

Слушать вместе

Разбирать звонки в диалоге на личной встрече, а не выдавать оценку.

02

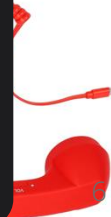
Внести смысл

Поставить задачу и понять личное отношение оператора к ней.

03

Выбрать одну точку

Фокус на одной ошибке, отработать навык до заметного результата.



ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ СИГНАЛ

Нехарактерное действие — ранний сигнал, а не повод для наказания



Варианты исчезают

Оператор, который всегда предлагал варианты записи, вдруг ищет только то, что спросили.



Финальный вопрос пропадает

Тот, кто подтверждал приход пациента, перестаёт задавать финальный вопрос.



Первым кладёт трубку после отказа пациента

Оператор, который помогал преодолевать сомнения и возражения, начинает первым завершать разговор.



ФРОНТЛАЙН КАК ДАТЧИК

Поведение оператора первым отражает изменения в сервисе

Сомнения пациента в предложении, негативные отзывы на клинику, нехватка врачей или окон сначала слышит контакт-центр.

Энергия и инициативность в разговорах с пациентами уходят до того, как это покажут отчёты.

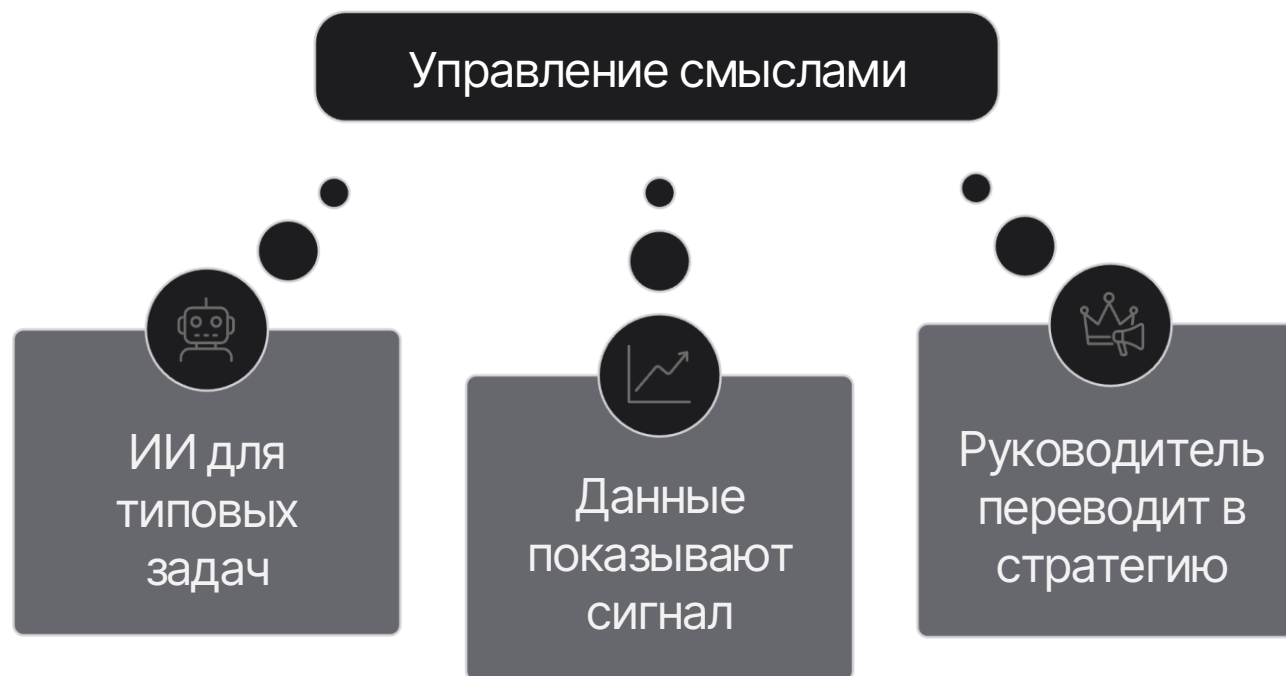
Практика руководителя: раз в неделю слушать по два звонка каждого оператора и сравнивать динамику конкретного сотрудника.



РОЛЬ ТЕХНОЛОГИИ

ИИ — инструмент управления, а не стратегия развития людей

Чат-боты, речевая аналитика и голосовые помощники снимают рутину.



Данные должны приводить к вопросу: чего сотруднику не хватает для уверенного разговора?



ИТОГ

Стратегия начинается с карты сильных сторон

Один оператор с первых минут находит решение в каждом звонке.

Другой – точно определяет потребность в сложном запросе.

Третий – умеет переводить консультацию в запись и обращение к врачу без давления.

Сильные стороны становятся системой обучения, а не случайным талантом.



A photograph of a modern office hallway with glass-walled rooms on both sides. The hallway is brightly lit with overhead lights, and a reception desk is visible at the end of the corridor.

Ульяна Панченко

Единый Центр Записи

Операционный директор

- Телефон: +79299456500
- Email: ulyapanchenko@mail.ru



Спасибо за Ваше внимание!

Буду рада продолжить разговор о том, как сохранить человечность в медицинском контакт-центре вместе с технологиями.

Готова ответить
на Ваши вопросы.

