



Комплект: частые вопросы пациентов

Двадцать готовых формулировок на восемь вопросов, которые закрывают большую часть обращений, три конструкции, которых в ответах быть не должно, и отметка, какие вопросы закрываются без администратора. Прочерки заполните своими данными, и комплект можно класть на ресепшен сегодня.

- Восемь вопросов по убыванию частоты и по две готовые формулировки на каждый
- Разбор самого частого вопроса о цене: диапазон, состав, следующий шаг
- Три конструкции, которые стоят отзыва, и таблица «что закрывается без человека»

МедЧат, октябрь 2026, medchat.tech/blog/chastye-voprosy-pacientov/

Правило ответа на любой типовой вопрос

Одинаково работает по телефону и в переписке. Разница только в длине: в переписке короче.

1. Услышать вопрос целиком

1. Не перебивать и не начинать отвечать на половине фразы: половина вопросов на второй половине меняет смысл.
2. Если вопрос общий, уточнить один раз: «Подскажите, о каком именно лечении речь?»
Один раз, не три.

2. Ответить по существу первым предложением

1. Сначала ответ, потом пояснение. Обратный порядок читается как уход от вопроса.
2. Если точного ответа нет, сказать это прямо и назвать срок, когда он будет.

3. Назвать следующий шаг

1. Любой ответ заканчивается предложением действия: записаться, прислать документ, перезвонить в срок.
2. Предлагать конкретное время, а не «когда вам удобно»: открытый вопрос откладывает решение.

4. Записать обращение

1. Даже если человек не записался. Карточка с пометкой «спрашивал цену, не записался» это основа для возврата.
2. Без записи обращение исчезает, и клиника видит только тех, кто дошёл.

Восемь вопросов и готовые формулировки

По две на вопрос: короткая для переписки и развёрнутая для разговора. Прочерки замените своими данными.

1. СКОЛЬКО СТОИТ

Коротко: «_____ стоит от _____ ₽. В эту сумму входит _____. Точную сумму назовём на консультации, она бесплатная. Подобрать время?»

Развёрнуто: «Подскажите, о каком именно лечении речь? ... Понимаю. Такие работы у нас от _____ ₽, верхняя граница зависит от _____. В стоимость входит _____, доплачивать в процессе не придётся. Чтобы назвать точную сумму, нужен осмотр: консультация бесплатная и ни к чему не обязывает. Вам удобнее в будни или в выходной?»

2. ГДЕ ВЫ НАХОДИТЕСЬ

Коротко: «_____, это _____ от остановки _____. Вот ориентир: _____. Парковка _____.»

Развёрнуто: «Подскажите, откуда вам удобнее добираться? ... От вас идёт _____, выходить на _____, дальше _____ минут пешком. Если удобнее на машине, парковка _____. Прислать маршрут в сообщении?»

3. КОГДА РАБОТАЕТЕ И ЕСТЬ ЛИ ВРЕМЯ

Коротко: «Работаем _____, в выходные _____. Ближайшее свободное время _____ и _____. Какое подходит?»

Развёрнуто: то же, плюс: «Если эти не подходят, скажите, в какие дни и часы вам удобно, я посмотрю и перезвоню до _____.»

4. КАК ПОДГОТОВИТЬСЯ К ПРИЁМУ

Коротко: «К приёму _____ готовиться не нужно. Возьмите с собой _____. Приходите за _____ минут до времени.»

Если подготовка нужна: «За _____ часов до приёма _____. Это важно, иначе _____». Пришлю памятку сообщением, чтобы не держать в голове.»

5. НУЖНО ЛИ НАПРАВЛЕНИЕ И ДОКУМЕНТЫ

Коротко: «Направление не нужно. Возьмите паспорт и _____. Если есть прошлые снимки или выписки, захватите, это сэкономит время на приёме.»

6. ЗАПИШИТЕ МЕНЯ

Коротко: «Записываю. Как вас зовут полностью? ... По какому номеру подтвердить? ... Записала на _____, _____. Пришлю подтверждение сообщением, напомню за сутки.»

Правило: подтверждение всегда письменно, даже если записывали голосом.

7. ПЕРЕНЕСИТЕ ИЛИ ОТМЕНИТЕ

Коротко: «Конечно, переносу. Какое время подойдёт? ... Перенесла на _____. Старое время освободила.»

Правило: не спрашивать причину и не уговаривать. Перенос в один шаг возвращает человека, уговоры теряют его совсем.

8. ГОТОВЫ ЛИ РЕЗУЛЬТАТЫ

Коротко: «Сейчас посмотрю. ... Готовы, отправляю на _____.»

Если не готовы: «Пока нет, будут _____. Как появятся, пришлю сразу, вам не нужно перезванивать.» Обещание прислать самому снимает повторные звонки любой формулировки.

Три конструкции, которых в ответах быть не должно

Каждая из трёх встречается в готовых скриптах из интернета и каждая стоит дороже, чем даёт.

ДАВЛЕНИЕ СРОКОМ

«Цены скоро вырастут», «чем дольше тянете, тем дороже», «акция до пятницы».

Почему нельзя: в медицине это читается как давление на человека, которому и так тревожно. Решение он всё равно принимает сам, а осадок остаётся и выходит отзывом, который прочитают следующие сто человек.

ДИАГНОЗ ПО ТЕЛЕФОНУ

«Судя по описанию, у вас скорее всего _____».

Почему нельзя: юридически неверно и практически вредно. Человек получает версию, с которой можно не приходить, и клиника теряет и визит, и ответственность за последствия.

ОБЕЩАНИЕ РЕЗУЛЬТАТА

«Гарантируем, что будет как новое», «вылечим за один приём».

Почему нельзя: отдельное требование закона к рекламе медицинских услуг и прямой повод для претензии. Говорить можно о процессе и сроках, но не о результате.

Что закрывается без администратора

Отметка нужна, чтобы понимать, где освобождается время, а где человек обязателен.

Вопрос	Без человека	Почему
Где находитесь	да	ответ не меняется
Когда работаете	да	ответ из расписания
Как подготовиться	да	памятка одинакова
Какие документы	да	список фиксирован
Есть ли свободное время	да	данные из расписания

 МедЧат Комплект: частые вопросы пациентов medchat.tech

Вопрос	Без человека	Почему
Перенести запись	да	действие, а не решение
Сколько стоит	частично	диапазон да, конкретный случай нет
Готовы ли результаты	частично	упирается в доступ к данным
Жалоба и спорная ситуация	нет	нужно решение и ответственность
Стоимость плана лечения	нет	разговор, а не справка

Как собрать свой список за час

Список нужен один на клинику: разные ответы у разных администраторов это и есть разброс качества.

Порядок

1. Выгрузить 50 последних обращений подряд, телефония и переписка вместе, без отбора.
2. Проставить каждому тип из восьми плюс «прочее».
3. Посчитать доли: «прочее» почти всегда оказывается меньше, чем ожидали.
4. На каждый тип записать ОДНУ формулировку ответа, а не три.
5. Повторить замер через месяц и сравнить время первого ответа по простым и сложным вопросам.

Хотите, чтобы простые вопросы не занимали час пик?

ИИ-администратор отвечает на типовые вопросы в мессенджерах и по телефону круглосуточно, записывает в свободный слот и передаёт сложные разговоры человеку вместе со всей перепиской. Разберём ваши обращения за месяц и покажем, какая доля закрывается без администратора.

<https://medchat.tech/blog/chastye-voprosy-pacientov/>