



Скрипты администратора: три ниши

Три полных скрипта входящего звонка, карта двенадцати развилок разговора и восемь ответов на возражения. Подставьте свои услуги, цены и врачей, и комплект можно класть на ресепшен сегодня.

- Три скрипта: многопрофильная клиника, стоматология, салон красоты
- Карта 12 развилок: что ведёт к записи, а что обрывает разговор
- Восемь ответов на возражения, включая «дорого» и «я подумаю»

МедЧат, октябрь 2026, medchat.tech/blog/skripty-administratora-kliniki/

Скрипт 1. Многопрофильная клиника

Задача разговора: довести до нужного врача за две или три минуты и снять тревогу. Цену называют, только если спросили.

Приём звонка

1. «Клиника _____, _____. Здравствуйте!» Далее пауза.
2. Не начинать с «чем могу помочь»: человек формулирует запрос заново.
3. Записать имя, как только оно прозвучало, и дальше обращаться по имени.

Задача пациента

1. «Расскажите, что беспокоит и как давно?» Один вопрос, затем молчим.
2. Не перебивать и не называть диагноз. Формулировки пациента записывать дословно.
3. Проверить срочность: «Боль сейчас есть? По шкале от одного до десяти какая?»
4. Сильная боль, отёк или температура: ищем ближайшее окно сегодня и переходим к фиксации.

Маршрут

1. «С этим начинают с _____. Он(а) принимает _____.»
2. Один врач и одна причина. Перечисление специальностей запутывает.
3. «На первом приёме врач _____ и скажет, что делать дальше.»
4. Фраза, снимающая тревогу: «Вы правильно позвонили, с этим разбираемся часто.»

Два окна и фиксация

1. «Есть _____ в _____ и _____ в _____. Какое удобнее?»
2. «Записала: _____, _____ в _____, доктор _____, адрес _____.»
3. «Телефон этот же, на него пришлю подтверждение?»
4. Вносить в расписание при пациенте, не «потом».

Следующий шаг

1. «Сегодня пришлю подтверждение, накануне напомню.»
2. «Если планы изменятся, просто напишите сюда, подберём другое время.»
3. Никогда не заканчивать словами «перезвоните, когда определитесь».

Скрипт 2. Стоматология, разговор об имплантации

Задача разговора: квалифицировать запрос и довести до консультации со снимком. Пять или семь минут, высокий чек.

Приём звонка и задача

1. «Стоматология _____, _____. Здравствуйте!»
2. «Расскажите, что случилось с зубом и когда?»
3. Слушать до конца, не подсказывать слова «имплант» и «мост», пока человек их не сказал.

Квалификация тремя вопросами

1. «Сколько зубов сейчас отсутствует?»
2. «Как давно их удалили?»
3. «Снимок делали? Если есть, пришлите в мессенджер, врач посмотрит заранее.»
4. Ответ «полтора года и больше» означает возможную костную пластику: об этом говорим сразу, не на приёме.

Маршрут и что будет на приёме

1. «Этим занимается имплантолог _____.»
2. «На консультации он сделает снимок, посмотрит кость и посчитает ваш случай до рубля. Это занимает 40 минут.»
3. Назвать, что входит в консультацию и сколько она стоит, даже если бесплатная.

Цена в рамке

1. «Имплантация под ключ, вместе с коронкой, у нас от _____ до _____ рублей за один зуб.»
2. «Разница в системе импланта и в том, нужна ли костная пластика.»
3. Никогда не называть цену винта отдельно: человек придёт на приём и узнает сумму втрое выше.
4. «Лечение делится на этапы, можно начать с _____ и решать дальше по снимку.»

Два окна, фиксация, следующий шаг

1. «Есть _____ в _____ и _____ в _____. Какое время поставить?»
2. Развилка «я подумаю»: «Придержу _____ до _____ и напишу в мессенджер, чтобы время не ушло.»
3. Развилка «посоветуюсь»: «Пришлю, что входит в консультацию, чтобы было что показать.»
4. Подтверждение в мессенджер в тот же день.

Скрипт 3. Салон красоты, запись на маникюр

Задача разговора: записать и поднять средний чек сочетанием услуг. Решение принимается быстро, разговор короткий.

Приём звонка и услуга

1. «_____, _____. Здравствуйте!»
2. «Маникюр с покрытием, поняла. На какой день смотрим?»
3. Уточнить мастера, если клиент ходит к конкретному.

Сочетание услуг, один раз

1. «Обычно совмещают с педикюром: это один визит на _____ часа и дешевле, чем по отдельности. Посчитать так?»
2. Предлагать строго один раз. Второй заход читается как навязывание.
3. Если отказ, спокойно продолжать запись на то, что просили.

Два окна с учётом длительности

1. «Есть _____ в _____ и _____ в _____, оба с запасом по времени.»
2. Не предлагать окно, в которое услуга не помещается: это сорванный график на весь день.

Фиксация и напоминание

1. «Записала: _____, _____ в _____, мастер _____.»
2. «Накануне напомню, если планы изменятся, напишите сюда.»
3. Отметить в карточке выбранное сочетание: в следующий раз его предлагают первым.

Карта двенадцати развилок

Слева реплика пациента, дальше ход, который ведёт к записи, и ход, после которого разговор заканчивается.

Реплика пациента	Ход к записи	Ход в обрыв
«Сколько стоит?»	Диапазон за законченную работу, причина диапазона и встречный вопрос	Одна цифра или отказ называть цену
«А к какому врачу мне надо?»	Один врач и одна причина, почему он	Перечисление пяти специальностей
«Я подумаю»	Придержать конкретное окно до срока и написать в мессенджер	«Пerezвоните, когда определитесь»

Реплика пациента	Ход к записи	Ход в обрыв
«Это дорого»	Разбить на этапы и предложить начать с первого	Скидка вместо аргумента
«Надо посоветоваться с мужем»	Прислать в мессенджер, что входит в приём	«Хорошо, ждём вашего решения»
«У вас свободно сегодня?»	Ближайшее окно и альтернатива на завтра	«Сегодня всё занято» без альтернативы
«Мне неудобно говорить»	«Напишу вам в мессенджер, ответите, когда удобно»	«Перезвоните нам сами»
«А это больно?»	Как проходит приём по шагам и чем обезболивают	«Нет, что вы, совсем не больно»
«В соседней клинике дешевле»	Что входит в вашу цену и чем отличается приём	Сравнение с конкретной клиникой по названию
«Запишите на любое время»	Два конкретных окна на выбор	«Приходите, когда сможете»
«Я уже у вас лечился»	Поднять карту и назвать врача и последний визит	Задать вопросы как первичному
«Нужна срочно справка»	Условия выдачи и к кому записывать	Обещание, которое клиника не выполнит

Восемь ответов на возражения

Фразы даны целиком, чтобы их можно было проговорить вслух. Прочерки замените своими услугами и сроками.

1. «ДОРОГО»

Понимаю, сумма заметная. Лечение делится на этапы, и начать можно с _____: это _____ рублей, и уже после него станет понятно, что делать дальше. Посмотрим вместе на приеме, с чего начинать именно вам?

2. «Я ПОДУМАЮ»

Конечно. Я придержу _____ в _____ до _____, чтобы время не ушло, и напишу вам в мессенджер. Если решите иначе, просто ответьте «нет», и я сниму бронь.

3. «В ДРУГОЙ КЛИНИКЕ ДЕШЕВЛЕ»

Так бывает: в цену входит разное. У нас в _____ рублей входит _____, _____ и _____. Приходите на консультацию, врач посчитает ваш случай, и вы сравните по одинаковым пунктам.

4. «НАДО ПОСОВЕТОВАТЬСЯ»

Правильно, это общее решение. Пришлю вам в мессенджер, что входит в приём и сколько он занимает, чтобы было что показать. Когда поговорите, напишите сюда, подберём время.

5. «А ВДРУГ НЕ ПОМОЖЕТ»

Понятный вопрос. На первом приёме врач смотрит и говорит прямо, что он может сделать и чего не может. Если случай не наш, мы так и скажем и подскажем, к кому идти. Записать вас на осмотр?

6. «МНЕ НЕКОГДА, Я РАБОТАЮ»

У нас есть приём до _____ и по субботам до _____. Какое время вам реальнее: раннее утро или после работы?

7. «ПРИШЛИТЕ ЦЕНЫ НА ПОЧТУ»

Отправлю. Только цены без осмотра всегда диапазон, и сравнивать по ним тяжело. Давайте так: пришлю прайс и сразу придержу _____ на случай, если решите прийти.

8. «Я ПРОСТО СПРОСИТЬ»

Конечно, спрашивайте. _____. Если захотите посмотреть вживую, у нас есть _____ и _____, консультация занимает _____ минут.

Запрещено в любом скрипте

Красные линии

1. Ставить диагноз и обещать результат лечения.
2. Сравнивать клинику с другими по названию.
3. Называть цену одной цифрой без объяснения, из чего она складывается.
4. Обсуждать здоровье пациента с третьими лицами без его согласия, включая родственников.
5. Писать в сообщении диагноз, назначение или специальность, раскрывающую повод визита.
6. Заканчивать разговор словами «перезвоните, когда определитесь».

Хотите, чтобы типовые развилки вёл не администратор?

ИИ-администратор отвечает в мессенджерах и на сайте по вашему скрипту, называет цену в рамке, подбирает время и ставит запись в расписание. Сложные диалоги передаёт человеку вместе с перепиской. Разберём ваши звонки за 20 минут и покажем, что снимается с ресепшена.

<https://medchat.tech/blog/skripty-administratora-kliniki/>