Отчёт за период - 21.10.2026 - 19.11.2026

Для кого: руководитель отдела

Период: 21.10.2026 - 19.11.2026

Итог периода

Клиника уверенно ведёт тех, кто уже лечится, и теряет деньги на первичке. Из 20 оценённых обращений 7 в зелёной зоне, 6 в жёлтой, 6 в красной и 1 в чёрной. Финал касания остаётся за пациентом - «подумаю», «сам перезвоню» - и дорогие запросы на имплантацию и протезирование после этого замолкают. Сумма планов лечения в работе - 3 975 000 ₽, из них 893 000 ₽ стоят в красной зоне.

Сделки

- Красная зона - 6 обращений на 893 000 ₽. Самое дорогое - горячая заявка на имплантацию с платной рекламы на 350 000 ₽: цену назвали в шумной обстановке, после двух недозвонов задача стоит на год вперёд.
- Отдельно стоит протезирование челюсти на 1 500 000 ₽ в жёлтой зоне: пациенту назвали ориентир «от» без рассрочки и без приглашения на осмотр, и он замолчал. Это самая крупная сумма периода, и она висит на одном звонке.
- Повторяющийся сценарий потерь: серия недозвонов в одном канале без перехода в мессенджер, контрольный звонок без выяснения причины ухода, реактивация без повода - готовый снимок пациента не используется.
- Одно обращение в чёрной зоне - пациент лечится в другой клинике, оценивать переговоры не на чем.

Сотрудники

- Анна Соколова - 89 баллов. Быстро отвечает и уверенно записывает, но на дорогих запросах называет цену до презентации ценности - на ней протезирование на 1 500 000 ₽.
- Екатерина Волкова - 86 баллов. Эталон тёплого ведения лечащихся пациентов: доводит до визитов и отрабатывает прошлые рекомендации.
- Ольга Бирюкова - 66 баллов. Держит скорость первого ответа в мессенджерах, но записывает без выявления жалобы - врач получает пациента вслепую.

- Юлия Некрасова - 55 баллов. Аккуратно ведёт план лечения, но на «подумаю» соглашается без отработки и оставляет пациента без даты возврата.
- Марина Степанова - 23 балла. Финал касания отдаёт пациенту, при недозвоне не переходит в мессенджер. Три обращения в красной зоне.
- Дарья Титова - 14 баллов. Отвечает справкой и не ведёт к записи, обещания перезвонить не выполняются. Три обращения в красной зоне, включая заявку на 350 000 ₽.

Порядок в CRM и задачи

Задачи массово создаются с пустым текстом или сроком на год вперёд - из карточки не видно, что обещано пациенту и когда. После визита этап не двигается, поэтому воронка показывает не то, что происходит в клинике. Интеграция чатов заводит новую карточку на каждое повторное обращение, а источник обращения не заполняется - платный трафик не отделить от рекомендаций.

Встречи периода

Разборы консультаций показывают одну и ту же точку потери: цена звучит раньше плана лечения и без рассрочки. На планёрке администраторов закрепили правило двух окон записи вместо «ждём ответа»; разбор отказа от импланта подтвердил, что пациент ушёл в другую клинику после паузы без касания.

Что делать на неделе

- Протезирование на 1 500 000 ₽ - Анне Соколовой сегодня: приглашение на бесплатный осмотр и рассрочка в одном сообщении.
- Заявку с платной рекламы на 350 000 ₽ передать от Дарьи Титовой Екатерине Волковой до среды, задачу на год вперёд закрыть.
- Каждое касание заканчивается предложением двух конкретных окон записи - проверить у Марины Степановой и Юлии Некрасовой по их обращениям «думают о записи».
- После двух недозвонов - сообщение в мессенджер с окном записи; контроль по списку «Динамика» в пятницу.
- Пустые задачи и задачи на год вперёд - разобрать на планёрке администраторов и переставить на реальный срок.
- Источник обращения - обязательное поле карточки с понедельника.