Клиенты - 28.10.2026 - 26.11.2026

Для кого: собственник

Период: 28.10.2026 - 26.11.2026

Главное

В работе у клиники планы лечения на 3 975 000 ₽, и почти половина этой суммы держится на одном пациенте: протезирование челюсти на 1 500 000 ₽ стоит в жёлтой зоне без следующего шага. Из 20 оценённых обращений 7 в зелёной зоне, 6 в жёлтой, 6 в красной и 1 в чёрной. Красная зона - 893 000 ₽, из них 633 000 ₽ уже записаны в упущенные или отложенные: пять пациентов ушли с готовым запросом на лечение. Деньги клиника зарабатывает на тех, кто уже лечится, и теряет на первичке.

Что за этим стоит

- Дорогой пациент ведётся тем же сценарием, что и запись на гигиену. Горячая заявка на имплантацию с платной рекламы на 350 000 ₽ получила цену в шумной обстановке, два недозвона и задачу на год вперёд - пациент отложил лечение.
- Цена звучит до осмотра и без рассрочки. На протезировании пациенту назвали ориентир «от» без приглашения на бесплатную консультацию; после перезвона следующий шаг ему так и не назвали.
- Ушедших не возвращают. Пациент сказал на контрольном звонке, что лечится в другом месте, но причину не выяснили. Пациент забрал снимок и ушёл без плана лечения, хотя снимок - готовый повод вернуть его в кресло.
- Финал касания остаётся за пациентом: «подумаю», «сам перезвоню». Предложение двух конкретных окон записи звучит только в 6 из 22 оценённых сделок.

Где тонко

- Жёлтая зона - 1 876 000 ₽ на 6 обращениях. Если протезирование на 1 500 000 ₽ не получит приглашение на осмотр, оно уйдёт в красную зону следующим периодом.
- Серия недозвонов по заявке на 260 000 ₽ продолжается в том же канале, в мессенджер не написали - сделка уже в красной зоне и остывает.
- Источник обращения не заполняется, поэтому нельзя сказать, какая часть потерянных 633 000 ₽ пришла с платной рекламы: бюджет на трафик распределяется вслепую.

Что делать

- Спросить с руководителя отдела отдельный сценарий для дорогих планов - имплантация и протезирование: закреплённый куратор, подтверждение записи за сутки, эскалация после двух недозвонов.
- Утвердить рассрочку и поэтапную оплату как часть оффера плана лечения - это решение собственника, без него администраторам нечего предложить до возражения о цене.
- Дать руководителю отдела срок на обязательное поле «Источник обращения» до следующего рекламного месяца и только потом решать, куда двигать бюджет.
- Раз в неделю смотреть с руководителем отдела список дорогих сделок в жёлтой и красной зоне - начиная с протезирования на 1 500 000 ₽.