# Сотрудники – 14.10.2026 – 12.11.2026

**Для кого:** руководитель отдела

**Период:** 14.10.2026 - 12.11.2026

## Главное

Обе сотрудницы первички проседают на одном шаге - закрытии касания: финал разговора остаётся за пациентом, обещания перезвонить не выполняются, задачи ставятся на год вперёд. Из 8 рекомендаций Филина по их сделкам полностью не выполнена ни одна, 3 выполнены частично. Баллы падают каждый замер: у Марины Степановой с 62 до 23, у Дарьи Титовой с 52 до 14. Следствие в деньгах - 1 107 000 ₽ планов лечения на двоих, из них 893 000 ₽ в красной зоне.

## Где теряем

- Марина Степанова - 23 балла, минус 8 за последний замер. Пять сделок на 704 000 ₽: две в жёлтой зоне, три в красной на 490 000 ₽. Самая дорогая - заявка на 260 000 ₽: серия недозвонов в одном канале, в мессенджер не перешла. На контрольном звонке пациент сказал, что лечится в другом месте, но причину не выяснила, и сделка на 156 000 ₽ ушла в упущенные. Пациентка на 74 000 ₽ не поняла, кто ей звонит, карточка ушла в акции с задачей на год вперёд.
- Рекомендации Марины: 5 выдано, 2 частично, 3 не выполнены - мессенджер после недозвонов, выяснение причины ухода и представление в начале звонка.
- Дарья Титова - 14 баллов, минус 13 за последний замер. Три сделки на 403 000 ₽, все в красной зоне и все потеряны. Горячая заявка на имплантацию с платной рекламы на 350 000 ₽: цена в шумной обстановке, два недозвона, задача на год вперёд. Родителю обещали перезвонить по лечению ребёнка - перезвона нет. Пациент купил снимок и ушёл без плана лечения.
- Рекомендации Дарьи: 3 выдано, 1 частично, 2 не выполнены. Два новых обращения в мессенджере закрыты справкой - адрес и «чем могу помочь» - без приглашения на приём.

## Что сработало

Частичные выполнения показывают, что шаг им по силам: Марина Степанова перед ценой на коронки спросила о жалобе и назвала ближайшую дату пациенту из листа ожидания, Дарья Титова отправила пациенту со снимком план лечения сообщением. Не хватает последнего шага - приглашения на осмотр и задачи с текстом на реальный срок.

## Что делать на неделе

- Заявку на имплантацию на 350 000 ₽ забрать у Дарьи Титовой и передать куратору до среды, задачу на год вперёд закрыть.
- Марине Степановой сегодня - сообщение в мессенджер по заявке на 260 000 ₽ с двумя окнами записи; по коронкам на 69 000 ₽ - приглашение на осмотр.
- Задачу на возврат пациента из листа ожидания у Марины Степановой переставить с трёх месяцев на ближайшую дату.
- Обеим - ролевая отработка закрытия дважды в неделю по 30 минут: «Запишу вас на среду 15:00 или пятницу 11:00 - как удобнее?»
- Дарье Титовой: каждый ответ в мессенджере заканчивается встречным вопросом и приглашением на приём - проверить в пятницу по её двум новым обращениям.
- Все задачи обеих без текста и на год вперёд разобрать один-на-один и переставить на реальный срок.