

ИНСТРУКЦИЯ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ОТЗЫВОВ В КЛИНИКЕ

Пошаговое руководство для администраторов и руководителей клиники:
как выстроить систему сбора отзывов, мотивировать пациентов и понизить
до минимума затраты на отзывы

01. ОПРЕДЕЛИТЕ ПРИОРИТЕТНЫЙ АГРЕГАТОР

ВЫБЕРИТЕ ГЛАВНУЮ ПЛОЩАДКУ

Сосредоточьте усилия на одном сервисе, который даёт максимальный охват в вашем регионе

- В крупных городах центральной части РФ — чаще всего Яндекс Карты
- В некоторых регионах — 2ГИС

КАК РАСПРЕДЕЛИТЬ ПЛОЩАДКИ

На стойке ресепшена размещается один крупный и понятный QR-код на выбранный агрегатор. Остальные площадки — Google, НаПоправку и другие — подключаются через Telegram-бота или точно по ссылкам.

Зафиксируйте в регламенте: реальный отзыв пациента обходится клинике в среднем 1000–1500 ₽.
Скидка 500 ₽ за отзыв — экономически выгодная история

02. ПОДГОТОВЬТЕ ОФФЕР И СТЕНД НА РЕСЕПШЕНЕ

На ресепшене нужен небольшой, но заметный стенд с двумя ключевыми элементами:

КРУПНЫЙ QR-КОД

Ведёт напрямую на приоритетный агрегатор — Яндекс Карты или 2ГИС. Должен легко сканироваться с расстояния вытянутой руки.

КОРОТКИЙ ПОНЯТНЫЙ ТЕКСТ

Например: «Оставьте отзыв о визите — получите скидку 500 ₽ на сегодняшний приём». Читается с первого взгляда.

ФИРМЕННЫЙ СТИЛЬ КЛИНИКИ

Стенд должен выглядеть аккуратно и в стилистике клиники — это напрямую влияет на доверие пациента.

ОЗ. МЕХАНИКА «ОТЗЫВ → СКИДКА 500 Р» ПЕРЕД ОПЛАТОЙ

Фиксированное правило для команды: отзыв на приоритетном агрегаторе = скидка 500 Р на текущий приём. Момент просьбы — сразу перед оплатой, когда пациент уже получил услугу и доволен приёмом.

СКРИПТ АДМИНИСТРАТОРА

«Мы будем очень благодарны за отзыв о клинике.
Можно оставить его на Яндекс Картах / 2ГИС — вот QR-код.
За отзыв прямо сейчас сделаем скидку 500 Р на сегодняшний приём».

ПОШАГОВЫЙ ПРОЦЕСС

- 01 Сканирует QR-код
Пациент открывает камеру и переходит на страницу агрегатора.
- 02 Пишет отзыв с телефона
Прямо на стойке ресепшена, не отходя от кассы.
- 03 Показывает отправленный отзыв
Администратор визуально подтверждает факт публикации.
- 04 Скидка применяется сразу
Приём 4000 Р → 3500 Р. В чеке и CRM фиксируется акция «За отзыв».

500 Р

Скидка пациенту

Мгновенная выгода здесь и сейчас

1000–1500 Р

Рыночная стоимость

Средняя цена реального отзыва по СПб

ДО 50%

Экономия клиники

По сравнению со средней рыночной ценой

О4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОТЗЫВЫ И БОНУСЫ ЧЕРЕЗ TELEGRAM-БОТ

После применения первой скидки администратор предлагает пациенту расширенный сценарий через Telegram-бота — для мотивации на дополнительные отзывы и запуска долгосрочной коммуникации

ПРЕДЛОЖЕНИЕ АДМИНИСТРАТОРА

«Если хотите, можно ещё подключить наш Telegram-бот: за активацию получите приветственные бонусы; через бота можно оставить ещё пару отзывов на других сервисах, и мы начислим дополнительные бонусы, которыми можно сразу уменьшить оплату ещё сильнее».

МЕХАНИКА ДЛЯ ПАЦИЕНТА

📱 **Сканирует QR-код бота**

Переходит в Telegram и запускает чат.

📁 **Активирует приветственные бонусы**

Например, 1000 бонусных рублей сразу при старте.

★ **Оставляет отзывы на других площадках**

Бот подсказывает, на каких сервисах ещё можно написать отзыв.

💰 **Получает бонусы и списывает их**

До 1500 ₽ суммарно — в этом же визите или на ближайших приёмах.

05. ВЫГОДА TELEGRAM-БОТА ДЛЯ КЛИНИКИ

Когда пациент запускает чат-бот, он фактически даёт клинике разрешение на регулярную коммуникацию. Это открывает широкие возможности для удержания и возврата пациентов.

НАПОМИНАНИЯ О ПРИЁМЕ

Подтверждение записи и напоминания снижают количество неявок и пустых слотов в расписании.

ПОВТОРНЫЕ ВИЗИТЫ

Напоминания о контрольных осмотрах и повторных приёмах возвращают пациентов в клинику.

АКЦИИ И СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

Сообщения об акциях, новых услугах и персональных предложениях прямо в мессенджере.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Уход после лечения, профилактика, чек-апы — полезный контент, повышающий лояльность.

ЭКОНОМИЯ НА КОММУНИКАЦИЯХ

Снижение затрат на SMS-рассылки и частичная разгрузка администраторов от обзвона.

Бонусы за отзывы через бота — это одновременно способ удешевить привлечение отзывов и инструмент для построения постоянной, дешёвой и управляемой коммуникации с пациентской базой.

06. ЧТО ОБЯЗАТЕЛЬНО ПРОПИСАТЬ В РЕГЛАМЕНТЕ

Чтобы система работала стабильно и без сбоев, все правила должны быть зафиксированы письменно и доведены до каждого администратора.

1 **Приоритетный агрегатор** — Какой сервис считается главным в этой клинике — под него основной QR-код и оффер на стенде.

2 **Условия скидки за отзыв** — Размер скидки (500 ₽) и примечание, что это выгоднее средней рыночной стоимости отзыва в 1000–1500 ₽.

3 **Точный скрипт администратора** — Когда предлагать оставить отзыв, что говорить, как проверять факт отзыва и как применять скидку в кассе/CRM.

4 **Механика Telegram-бота** — Сколько бонусов за активацию, за сколько отзывов и сколько бонусов начисляется, когда бонусы списываются сразу, а когда — на следующие визиты.

5 **Визуальные материалы** — Макет стенда с QR-кодом на приоритетный агрегатор и макет/QR-код для запуска Telegram-бота.

Регламент — это живой документ. Обновляйте его при смене агрегатора, изменении размера скидки или условий бонусной программы. Проводите краткий инструктаж для новых администраторов при найме.