

# Mystery Shopper

презентация для администраторов

# Система контроля качества обслуживания клиентов «Mystery Shopper»

## ЦЕЛИ

- Обеспечение конкурентоспособного уровня сервиса через создание внутренней системы контроля качества обслуживания клиентов
- Создание и внедрение единых стандартов сервиса во всех клиниках ГК

## ЗАДАЧИ

- Понять и оценить какой уровень сервиса существует в клиниках
- Разработать учебные программы повышения квалификации сотрудников
- Увидеть происходящее в клиниках глазами клиента
- Премировать сотрудников, соблюдающих корпоративные стандарты качества сервиса

## ОЦЕНИВАЮТСЯ:

- Департамент клиентского сервиса (Call-центр, Регистратура)
- Средний медицинский персонал
- Врачи
- Внешний вид клиники

## Система контроля качества обслуживания клиентов «Mystery Shopper»



**ВАЖНО**

**MYSTERY SHOPPER НЕ ОЦЕНИВАЕТ ПРАВИЛЬНОСТЬ ПОСТАНОВКИ  
ДИАГНОЗА  
MYSTERY SHOPPER НЕ ОЦЕНИВАЕТ НАВЫКИ ВРАЧА  
MYSTERY SHOPPER НЕ ОЦЕНИВАЕТ ЗНАНИЯ ВРАЧА  
MYSTERY SHOPPER – НЕ ЭКСПЕРТ**

# Система контроля качества обслуживания клиентов «Mystery Shopper»

Стандарты внешнего и внутреннего состояния клиники



- ✓ вход в клинику
- ✓ чистота напольного покрытия
- ✓ наличие чистых бахил
- ✓ соответствие времени приема и записи

Стандарты рабочего кабинета врача



- ✓ чистота
- ✓ освещение и температура воздуха
- ✓ наличие ширмы
- ✓ отсутствие посторонних предметов

Корпоративные стандарты Обслуживания (врачи, средний медперсонал, департамент клиентского сервиса)



- ✓ приветствие пациента
- ✓ доброжелательность
- ✓ объяснение схемы лечения
- ✓ деликатность проведения процедур

## Кого мы используем в роли проверяющих



# Стандарты работы сотрудников регистратуры

Что оценивается?

**14**  
параметров



норма

**14** баллов



## Стандарты работы сотрудников регистратуры :

1. За стойкой регистрации обязательно должен находиться хотя бы один сотрудник регистратуры:

**1 балл** - за стойкой находится сотрудник регистратуры;

**0 баллов** - за стойкой регистрации нет ни одного сотрудника.

2. Время ожидания у стойки регистрации должно быть минимальным.

При оценке будет учитываться, чем занимался сотрудник регистратуры во время ожидания посетителя, но общее время не должно превышать 5 минут:

**1 балл** - посетитель ожидал в очереди не более 5 минут (допускается ожидание не более 10 минут, при условии, что сотрудник регистратуры объективно занят работой с другим посетителем);

**0 баллов** - ожидание в очереди более 5 минут при отсутствии

9. **0 баллов** - объективный вид сотрудника регистратуры.

**0 баллов** за любое несоответствие корпоративным стандартам;

**1 балл**, если все требования соблюдены.

**1. Форменная одежда** в соответствии с корпоративными требованиями. Форменная одежда всегда должна быть чистая, отглаженная, соответствующая размеру и росту. Не допускаются открытые участки тела, глубокое декольте, ношение свитеров и водолазок. Обувь чистая, в летнее время допускается ношение босоножек. Ношение спортивной, пляжной и домашней обуви не допускается.

### **2. Нарушением является:**

- неопрятный внешний вид (несвежая, мятая форменная одежда; грязная обувь; неаккуратная прическа, вызывающий макияж - слишком яркие и неестественные тона; неухоженные руки - облупившийся лак на ногтях, неровные ногти, грязь под ногтями, заусенцы, сильный и резкий запах парфюма);

- несоблюдение правил личной гигиены (неприятный запах от тела и ног, неприятный запах изо рта; не вымытые волосы);

- ношение массивных, кричащих украшений (допускается ношение 1 кольца на обеих руках).

## Стандарты работы сотрудников регистратуры :

4. Наличие корпоративного бейджа в зоне груди с левой стороны.

**1 балл** - бейдж в горизонтальном положении аккуратно приколот в зоне груди с левой стороны, хорошо читается.

**0 баллов** - бейдж отсутствует, либо приколот неправильно.

5. Сотрудник регистратуры приветствует подходящих к стойке посетителей:

**1 балл** - Сотрудник регистратуры поздоровался с посетителем;

**0 баллов** - не поздоровался.

6. При приветствии и общении с посетителями сотрудник регистратуры улыбается (кроме конфликтных ситуаций и ситуаций):

**1 балл** - сотрудник регистратуры при приветствии использует улыбку. При общении с посетителями администратор в любом случае использует доброжелательную интонацию; Отсутствие доброжелательности прописано в нарушениях

**0 баллов** - улыбка отсутствует на лице Сотрудника регистратуры.

7. Искреннее и доброжелательное отношение, тактичность:

**1 балл** - все требования соблюдены;

**0 баллов** - формальное общение, безынициативное, односложные ответы на вопросы пациента.

8. Проверка совпадения владельца полиса ДМС и предъявителя, проверка данных по сроку действия страхового полиса, информирование пациентов перед приемом к врачу о его ограничениях по страховке, если они есть (только для ДМС)

**1 балл** - все требования соблюдены или прием за наличный расчет

**0 баллов** - требования не соблюдены или соблюдены не полностью.

## Стандарты работы сотрудников регистратуры :

**9.** Если посетитель впервые обращается в клинику, сотрудник регистратуры заводит на него амбулаторную карту и вносит в нее первичную информацию:

**1 балл** - сотрудник регистратуры завел карту и внес первичную информацию, заполнение карты должно занимать не более трех минут или пациент пришел повторно и внесение информации в карту не нужно;

**0 баллов** - карта не была заведена или первичные данные в нее вносил врач.

**10.** Сотрудник регистратуры, по желанию посетителя, записывает его на прием к врачу, подбирая удобное для пациента время и день:

**1 балл** - требования соблюдены или пациент предварительно записался через Call-центр или регистратуру;

**0 баллов** - допущены нарушения

**11.** Оценивается умение полно и ясно ответить на вопрос:

**1 балл** - пациент получил развернутый ответ на свой вопрос;

**0 баллов** - пациент не получил ответа на интересующий вопрос или получил не полностью, сотрудник регистратуры нахамил или повысил тон.

**12.** На стойке регистрации или на стенде рядом с ней должна располагаться информация по программам прикрепления физических лиц с учетом корпоративных требований:

**1 балл** - информация присутствует;

**0 баллов** - отсутствует.

## Стандарты работы сотрудников регистратуры :

**13.** На стойке регистратуры в свободном доступе для пациентов должны располагаться визитницы с визитными карточками клиники:

**1 балл** - все требования соблюдены;

**0 баллов** - есть нарушения

**14.** Стойка регистратуры должна быть чистой, без отпечатков пальцев, пыли, разводов и прочих загрязнений, все предметы, находящиеся на стойке, так же должны содержаться в чистоте. На стойке регистратуры и на столах сотрудников регистратуры в зоне видимости пациентов не допускается наличие личных вещей, сумок, чашек, личных мобильных телефонов и прочих вещей

**1 балл** - все требования соблюдены

**0 баллов** - допущены нарушения.

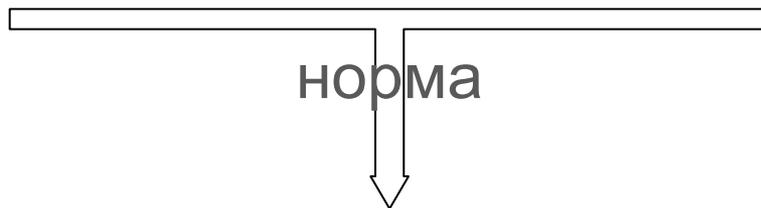
## Стандарты работы сотрудников регистратуры по процедуре «Mystery Shopper»

1. Нахождение сотрудника регистратуры за стойкой регистрации
2. Время ожидания у стойки регистратуры не более 5 минут (обязательно учитывать, чем занимается сотрудник)
3. Внешний вид сотрудника регистратуры соответствует корпоративным стандартам
4. Наличие бейджа в зоне груди с левой стороны
5. Приветствие подходящих к стойке регистрации посетителей
6. Улыбка (одновременно с приветствием)
7. Дружелюбный тон, корректное и вежливое отношение к пациенту
8. Проверка совпадения владельца полиса ДМС и предъявителя, проверка данных по сроку действия страхового полиса, информирование пациентов перед приемом к врачу о его ограничениях по страховке, если они есть (только для ДМС)
9. Внесение первичной информации в амбулаторную карту (при первичном приеме)
10. Запись пациента к врачу
11. Умение четко, ясно и полно ответить пациенту на его вопросы (в рамках своей компетенции)
12. Наличие на стойке регистратуры информации по программам прямого прикрепления физ. лиц
13. Нахождение на стойке регистратуры визитных карточек клиники
14. Чистота стойки регистратуры и находящихся на ней предметов, отсутствие на стойке регистратуры личных вещей сотрудников

# Стандарты работы регистратуры с телефоном

Что оценивается?

**11**  
параметров



**11** баллов



## Стандарты работы регистратуры с телефоном:

1. Возможность дозвониться в клинику с первого раза:

**0 баллов** - пациент дозвонился в клинику с первого раза;

**1 балл** - пациент не дозвонился с первого раза.

2. Приветствие - оператор называет клинику, приветствует, называет свое имя и обращается к звонящему.

**1 балл** - представился и поздоровался;

**0 баллов** - поздоровался, но не представился либо не представился и не поздоровался.

3. Обращение к звонящему. Если оператор выяснил имя звонящего, либо он представился сам, то обращение должно быть только по имени:

**1 балл** обращение по имени-отчеству или имени, в зависимости от того, как клиент представился;

**0 баллов** - обращение на Вы или по половой принадлежности ("мужчина/женщина")

4. Общение максимально корректное, искреннее желание помочь, доброжелательный тон. Не допускаются повышение или раздражение тона, нетактичные фразы и прочие нарушения:

**1 балл** - нарушений не было;

**0 баллов** - допущены нарушения.

## Стандарты работы регистратуры с телефоном:

5. Ожидание на линии звонящего не должно быть более одной минуты, если процесс уточнения информации занимает более минуты, то попросить оставить координаты и назвать время в течение которого оператор перезвонит пациенту - не более 10 минут.

**1 балл** - все требования соблюдены, оператор озвучил свои действия в вежливой форме и попросил подождать или оставить контактный телефон или ситуации ожидания не было;

**0 баллов** - просто попросил подождать или оператор отключился, ничего не объясняя.

6. Если во время ожидания информации звонящий находится на линии, необходимо переключить звонок на прослушивание музыки или корпоративной информации, например, о новых акциях, если есть техническая возможность:

**1 балл** - оператор переключил звонящего на прослушивание музыки, если в клинике есть техническая возможность, если возможности нет - допускается тишина в трубке или ситуации ожидания не было;

**0 баллов** - слышны посторонние звуки или разговоры.

7. Отвечать на все интересующие пациента вопросы относительно работы клиник, программ прикрепления, записи к врачам, стоимости услуг - вопросы, входящие в компетенцию сотрудника регистратуры:

**1 балл** - оператор ответил на все интересующие звонящего вопросы (в рамках своей компетенции);

**0 баллов** - оператор не смог ответить на вопросы звонящего.

## Стандарты работы регистратуры с телефоном:

**8.** Информирование пациентов перед записью на прием к врачу об ограничениях по страховке, если они есть - в общих чертах (только для ДМС). Детальную информацию пациент может получить у врача при назначении схемы лечения:

**1 балл** - оператор полностью и понятно объяснил пациенту о его ограничениях или вопроса не было;

**0 баллов** - оператор просто произвел запись к врачу без уточнения ограничений.

**9.** Накануне визита к врачу пациенту необходимо позвонить и напомнить о визите или предупредить об отмене/переносе и подобрать удобное для пациента время:

**1 балл** - все требования соблюдены;

**0 баллов** - допущены нарушения.

**10.** Если звонящий просит соединить его с кем-то из работающих сотрудников клиники, то оператор уточняет как представить звонящего:

**1 балл** - оператор уточнил как представить звонящего или такой ситуации не возникло;

**0 баллов** - просто молча переключил.

**11.** Если оператор снимает трубку, но в трубке молчание, то вежливо просит перезвонить:

**1 балл** - оператор попросил перезвонить, так как не слышно или такой ситуации не возникло;

**0 баллов** - просто положил трубку или вставил свою реплику.

## Стандарты работы регистратуры с телефоном

1. Возможность дозвониться в клинику с первого раза.
2. Приветствие - оператор называет клинику, приветствует, называет свое имя и обращается к звонящему.
3. Обращение к звонящему.
4. Общение максимально корректное, искреннее желание помочь, доброжелательный тон. Не допускаются повышение или раздражение тона, нетактичные фразы и прочие нарушения.
5. Ожидание на линии звонящего не должно быть более одной минуты, если процесс уточнения информации занимает более минуты, то попросить оставить координаты и назвать время в течение которого оператор перезвонит пациенту - не более 10 минут.
6. Если во время ожидания информации звонящий находится на линии, необходимо переключить звонок на прослушивание музыки или корпоративной информации, например, о новых акциях, если есть техническая возможность.
7. Отвечать на все интересующие пациента вопросы относительно работы клиник, программ прикрепления, записи к врачам, стоимости услуг - вопросы, входящие в компетенцию сотрудника регистратуры.
8. Информирование пациентов перед записью на прием к врачу об ограничениях по страховке, если они есть - в общих чертах (только для ДМС). Детальную информацию пациент может получить у врача при назначении схемы лечения.
9. Напоминание пациенту о плановом приеме, либо об отмене или переносе приема (кроме КДЦ на Белорусской)
10. Если звонящий просит соединить его с кем-то из работающих сотрудников клиники, то оператор уточняет как представить звонящего.
11. Если оператор снимает трубку, но в трубке молчание, то вежливо просит перезвонить

## Общие нарушения



- Употребление алкогольных напитков или нахождение в алкогольном или наркотическом опьянении в рабочее время. Недопустим даже легкий запах алкоголя, выпитого накануне.
- Грубое обращение к пациентам, повышенный тон голоса, обвинение пациента в чем-либо.
- Навязывание больному покупки какого-то определенного лекарственного препарата, БАД, мази и прочее у врача "с рук".



## Общие нарушения

- Сон или дремота на рабочем месте.
- Употребление продуктов питания, чая и других безалкогольных напитков на рабочем месте или в зоне видимости пациентов. Прием пищи допустим только в специально оборудованных для этого помещениях. Употребление жевательной резинки, крупных освежающих конфет.
- Негативные отзывы о руководстве, компании, сотрудниках, пациентах или коллегах.
- Разговоры на личные темы с медицинским персоналом или коллегами во время приема пациента и в любом месте клиники, где разговор может быть услышан пациентами.
- Нахождение сотрудников клиники в зоне ожидания для пациентов, просмотр телевизора, чтение газет/журналов.

## Общие нарушения



- Равнодушие и безразличие по отношению к пациенту. Отсутствие доброжелательности. Отсутствием доброжелательности можно считать - панибратство (обращения "мужчина/женщина", "этот/эта"); употребление нецензурных слов (также при общении персонала между собой);
  - небрежные позы, расслабленная походка;
  - тон голоса с нотками недовольства или превосходства.
- Предлагают услуги других медицинских учреждений