روال‌ تماس‌ها

با مراجعین 3 تماس برقرار میشه.

تماس اولیه که به تنظیم جلسه ختم میشه. (10 دقیقه)

اقدامات بعد از تنظیم جلسه: بلافاصله بعد از قطع تماس، ارسال پیام و فایل های اطلاعات کلی و پیام اطلاعات جلسه به همراه وویس راهنمایی پرداخت (5 دقیقه)

پیگیری برای پرداخت:

* 24 ساعت بعد از تنظیم جلسه، تماس یادآوری گرفته میشه با مراجعین، چه جواب داد و چه جواب نداد بعد از قطع تماس پیام یادآوری ارسال میشه. وقتی جواب نداد همراه با پیام وویس یادآوری هم فرستاده میشه. (5 دقیقه هر نفر)
* 48 ساعت بعد از تنظیم جلسه، دوباره تماس یادآوری انجام میشه. تا دوبار در روز تماس تکرار میشه و اگر تماس دوم رو جواب نداد پیام کنسلی ارسال میشه. (5 دقیقه هر نفر)

نکات:

مجموع زمانی که صرف میشه در تماس اول حداکثر باید 30 دقیقه باشه.

هر نفر از تیم crm تا موقع پرداخت با مراجعین خودشون در ارتباط هستند.

روال ویزیت:

1. متخصص (اسماعیلی): چهارشنبه هر هفته برنامه کاری متخصصین برای هفته بعد باید تعیین و تو شیت ویزیت مشخص بشه.
2. مراجعین (اسماعیلی): 24 ساعت قبل از زمان ویزیت باید با مراجعین تماس گرفته بشه و زمان باهاشون قطعی بشه و گفته بشه که هر مشکلی تا برگزاری جلسه داشتن باید تماس بگیرند. اگر جواب نداد؟
3. متخصص (اسماعیلی) : 24 ساعت قبل از برگزاری جلسات باید لیست برای متخصصین در سر برگ هومن کنسر آماده و ارسال بشه.
4. متخصص (اسماعیلی): 24 ساعت قبل از جلسات متخصص باید اعلام آمادگی کنه و اگر که نمیتونه جلسات رو برگزار کنه اطلاع بده.

روال حین جلسه:

* مشکلات سمت متخصص: هماهنگی حین جلسه اگر که مشکلی از سمت مراجعه کننده بود مثلا جواب نمی‌داد یا در دسترس نبود، یکبار با شخص تماس گرفته میشه. اگر که جواب نداد به پزشک گفته میشه که کنسل شده رد بشن برن نفر بعدی. بعدا با شخص صحبت میشه و زمان دیگه‌ای براش تنظیم میشه. (اسماعیلی)
* مشکلات سمت مراجعه کننده: اگر که جلسه ش با تاخیر انجام شد و پیام داد که زمانش گذشته، باهاش تماس گرفته بشه و توضیح داده بشه که جلسه ش برگزار میشه. و با پزشک در واتساپ ارتباط برقرار میشه که تماس رو زودتر بگیره. (اسماعیلی)

نکات: ارتباط با شخص فقط تماس، ارتباط با متخصص چت در واتساپ

روال بعد از جلسه:

این روال به قسمتهای زیر تقسیم میشه:

* ارتباط با متخصصین (اسماعیلی): تا 1 ساعت بعد از اتمام جلسات، دریافت نسخه و انجام یادآوری به پزشک از طریق چت واتساپ و گرفتن تجویز (تست، غربالگری، Low ریسک)
* وارد کردن اطلاعات جلسه به شیت افتر میتینگ (اسماعیلی) : تا نیم ساعت بعد از دریافت اطلاعات از متخصص، بر اساس فیلد ها و سرستون‌هایی که هست باید تا بخش اطلاعات جلسه ویزیت پر بشه.
* تماس رضایت مشتری (هر crm با مراجعی که تنظیم کرده) : حداکثر تا 2 ساعت بعد از جلسه تماس گرفته بشه با فرد و موارد زیر در این تماس بررسی بشه: (5 دقیقه)
  + رضایت از جلسه
  + رضایت از پزشک
  + علت رضایت یا عدم رضایت چیه؟
  + مشکلات جلسه چی بوده؟محاسنش چی بوده؟
  + فایل سوالات متداول مطالعه شده یا نه و آیا مفید بوده؟
  + میزان فهمشون از تستی که براشون تجویز شده
  + توضیح مختصر راجع به تست
  + تمایل به انجام تست داره یا نداره
  + دادن این اطمینان که تا چند روز آینده با شما تماس گرفته میشه برای پیگیری های بیشتر
  + گفتن اینکه براتون لینک پرسشنامه میفرستیم پر کنید.
* ارسال پرسشنامه رضایت مشتری در واتساپ برای فرد
* تماس تست (هر crm با مراجعی که تنظیم کرده): از 2 روز تا یک هفته بعد از جلسه تماس گرفته بشه و موارد زیر حین تماس و پاسخ به سوالات در مکالمه باید مشخص بشه: (هر تماس 30 دقیقه حداکثر)
  + آیا فرد در مورد تست توجیه هست یا نه؟از اهمیت این تست برای خودش و خانواده ش اطلاع داره؟
  + سوالات فرد حین تماس چیه؟
  + فرد تمایل قطعی به انجام تست داره؟
  + کسی که تست میده توان مالی برای پرداخت داره؟اگر بله چه کسی هزینه رو پرداخت میکنه؟
  + مشکل اصلی برای عدم تمایل به انجام تست چیه؟

بقیه روال بر اساس سند روال بعد از جلسات پیش میره