**Регламент ведения клиента лазерная эпиляция**

**1. Запись клиента на процедуру**

* **Не записался:**
  + Если клиент не записался на процедуру, ставится задача на второе касание (либо вечером, либо на следующий день). Время касания зависит от того, когда гость обратился.
  + Пример шаблона для второго касания: "Имя, мы остановились на \_\_\_\_, подберем время для вашего визита?" В AMO CRM меняем воронку на "первичка не записалась".
  + **Игнорирование или отказ:**
    - Анализируем причину отказа. Если клиент временно отказывается, уточняем причины и работаем с полученной информацией.
    - Предлагаем клиенту скидку 40% на запись, чтобы развеять сомнения и предоставить возможность попробовать услугу на более привлекательных условиях.

**2. Подтверждение записи**

* **Записался:**
  + Ставится задача на подтверждение записи за день до даты визита.
  + В AMO CRM воронка меняется на "записалась".
* **Не записался:**
  + В AMO CRM воронка меняется на "Катя".
  + Если клиент не записался, уточняем, хочет ли он получать специальные предложения на эпиляцию, косметологию и массаж. Если да, ставим задачу через неделю на отправку спецпредложения.
  + Если клиент игнорирует предложение, повторяем попытку через месяц. Если игнор продолжается, больше трех попыток не делаем, и клиента оставляем.

**3. Работа с клиентом после нескольких визитов**

* **Записался на 3 визита:**
  + Задача предложить клиенту другие направления процедур и повторить процесс взаимодействия.
  + Через 3 недели ставится задача "как дела?" (автоматически в AMO). Важно контролировать ответ и делать повторную запись. Если клиент не записался, ставится задача "записать" через нужный интервал, исходя из диалога с клиентом.
  + Если клиент отказался от записи или возникли проблемы, передаем информацию управляющей. Формат отчета:
    1. Дата последнего визита.
    2. Номер клиента.
    3. Скрин переписки с телефона.
  + Далее работа по шагам, предложенным управляющей.

**4. Сбор обратной связи (ОС)**

* **Задача: "ОС управляющая":**
  + Ставится через день после визита. Цель — узнать, все ли понравилось, собрать отзыв и узнать самочувствие клиента.
  + Через день после визита клиенту автоматически отправляется сообщение от управляющей с вопросом "Как все прошло?". Это делается только если клиент впервые в клинике. Если клиент уже был на других услугах, сообщение отправляется вручную по шаблону "управляющая ОС".
  + Ответ клиента обязательно передается управляющей скрином с айфона в чат "Администраторы".

**5. Работа с отзывами**

* **Отрицательный отзыв или игнорирование:**
  + Передаем информацию управляющей, которая предложит дальнейшие шаги для работы с ситуацией.
* **Положительный отзыв:**
  + Администратор делает скрин отзыва с телефона и отправляет его:
    1. В группу Neoderma с указанием специалиста, чтобы он видел обратную связь о своей работе.
    2. СММ-специалисту Дарье с пометкой процедуры и специалиста.
  + **Важно:** При отправке скринов обрезаем изображение так, чтобы не было видно номера телефона клиента.