1. ДЛЯ САЙТА/октябрь PR служба:
   Краткое, но содержательное изложение концепции/идеи Клиники 46
   Q&A

0. Протокол «Контакт» (Звонок/заявка с сайта/личное обращение в клинику)

Клиент	Администратор/оператор
Не знает о клинике ничего/что-то слышал, просит рассказать подробнее.	Краткое, но содержательное изложение концепции/идеи Клиники 46 (подготовит PR-служба)
Знает о концепции клиники, но есть вопросы	Q&A (подготовит PR-служба) Если вопрос вызвал затруднение, то предлагает получить развернутую информацию на «Бесплатной консультации». Если клиент категорически против очного визита, то предлагает опцию он-лайн консультации (запасной вариант). Если клиент настаивает на получении ответа на вопрос, то просит у клиента возможность взять паузу, чтобы уточнить у Главного врача/Генерального директора. Уточняет у клиента, когда ему будет удобно перезвонить, чтобы вернуться с ответом на вопрос. *(По медицинским вопросам обращается к Васильевой Елене Юрьевне, по орг.вопросам к Григоровой Оксане Вячеславовне)*
Вопросы не по профилю клиники (нецелевой клиент)	См. Протокол определения запросов «НЕЦЕЛЕВОГО КЛИЕНТА»
Не осталось вопросов	Предлагает клиенту записаться на «Бесплатную консультацию» *Например: У вас остались еще вопросы, могу чем-то еще помочь или Вы хотели бы записаться на ознакомительную бесплатную консультацию с Доктором, на которой он более подробно расскажет о программе.*

1. Протокол «Запись клиента на бесплатную консультацию»

Клиент	Администратор
Готов записаться на «Бесплатную консультацию»	• Фиксирует в Medesk выбранную дату и время, вносит ФИО, дату рождения, контактный номер телефона • Уточняет, какой вид связи удобен клиенту для отправки адреса клиники и схемы проезда (месседжер, смс, почта) • Уточняет, как клиент планирует добираться (водитель/на машине сам/такси/общественный транспорт), • Если на машине/водителе, сообщает, что гостевая парковка платная (1 час бесплатно, далее 200 руб/час) уточняет, что эта информация также будет указана в присланной схеме проезда. • Отправляет клиенту подтверждение записи и схему проезда (в зависимости от того, как клиент планирует добираться). *Подготовить схемы и описания проезда*

Запись на «Бесплатную консультацию» сделана **более, чем за сутки**	Вечером накануне приема (не позже 19:00) отправляется уведомление о предстоящем визите в клинику в выбранный клиентом канал связи. Если прием запланирован на вторую половину дня (после 12:00), то уведомление о предстоящем визите отправляется за 3 часа до приема в выбранный клиентом канал связи.
Запись на «Бесплатную консультацию» сделана **за сутки или менее**	За час до приема еще раз отправляется уведомление о предстоящем визите в клинику в выбранный клиентом канал связи
Пример: Иван Иванович, завтра 01.10.26 в 15:00 вы записаны на консультацию в «Клиника 46 longevity». Если вы хотите перенести время вашей консультации, пожалуйста, позвоните или напишите нам: +7 999 000 00 00. Ждем Вас.	

*Запись на Бесплатную консультацию фиксируется в Medesk, **как временная**. После Бесплатной консультации – либо оформляется **карта**, либо присваивается статус **«в разработку»** для думающих клиентов, либо статус **«архив»** для радикальных отказников. (Володя)*

2. Протокол «Бесплатная консультация»

Клиент	Администратор
ДО ПРИЕМА	
В клинике	Встречает клиента, приветствует (обращается по имени отчеству).
Пришел к назначенному времени	Приглашает и провожает клиента к кабинету доктора.
Пришел раньше назначенного времени	Предлагает расположиться в зоне ожидания, предлагает напитки (чай, кофе, воду) Уточняет у доктора по телефону о возможности принять клиента раньше • Если доктор готов принять клиента, то приглашает и провожает его в кабинет. • Если доктор занят, администратор уточняет у доктора, в течение какого времени он освободится (но не позже назначенного времени) оповещает об этом клиента, приглашает и провожает клиента в кабинет по истечению указанного времени.
Опаздывает	В случае если в течение 5 мин от начала запланированного приема клиента нет в клинике, администратор звонит ему. Оповещает об опоздании доктора.
Опоздал	Если опоздание накладывается на следующий прием, то администратор предлагает клиенту перенести запись или подождать *(исходя из предпочтений клиента и в соответствии с загрузкой доктора. Желательно в этот же день).*
Не пришел	В случае если не удалось дозвониться до опаздывающего клиента и перенести запись, то клиенту **отправляется сообщение** (в выбранный им канал для связи при записи на консультацию) **с предложением перезвонить, чтобы выбрать новую дату визита.**
Не позвонил, чтобы перезаписаться	Звоним на через неделю. ***(см. протокол «Звонки»).***
Не ответил на звонок (для перезаписи на новую дату визита)	Переносим карту клиента «в архив» *(протокол дальнейшего взаимодействия)*
ПОСЛЕ ПРИЕМА	

Вышел из кабинета после консультации	*По окончанию консультации Доктор оповещает администратора (по телефону).* Администратор встречает клиента у кабинета, интересуется все ли ему понравилось, готов ли он к покупке «Базовой программы» *Предложение о покупке после консультации должно звучать деликатно и не вызывать отторжения, важно действовать тонко и учитывать эмоциональный контекст клиента, вышедшего из кабинета врача. Главное — не навязываться, а показать, что решение о покупке принимается легко и с исключительной пользой для клиента.* *Например: «Как прошла Ваша встреча с доктором, Иван Иванович? Остались ли у Вас организационные вопросы? Я могу помочь Вам разобраться в последовательности прохождения программы, если это необходимо. Готовы оформить программу?»* *Буклет с описанием программы (печатная и цифровая версия) - Аня*
Согласен купить «Базовую программу»	см. Протокол «Покупка базовой программы»
Не готов купить программу	Просит обратную связь, уточняет, по возможности, причину ***См. Протокол «Работа с возражениями» («не понравился врач», «не верю», «дорого»)*** Фиксирует все сомнения/возражения в Medesk. Если клиент категоричен в отказе, то благодарит за визит, провожает клиента до двери. Например: *«Благодарим вас за визит, всегда рады помочь! Хорошего вам дня!»* *Переносим карту клиента «в архив».*
Хочет еще подумать	Просит обратную связь, какие остались сомнения ***См. Протокол «Работа с возражениями» («не понравился врач», «не верю», «дорого», «посоветуюсь с женой/мужем/мамой/другим доктором»)*** Фиксирует все сомнения/возражения в Medesk. Благодарит за визит, провожает клиента до двери. Например: *«Благодарим вас за визит, всегда рады помочь! Хорошего вам дня!»* *Переносим карту клиента «в разработку» - О.В. звонит клиенту сама.*

3. Протокол «Покупка базовой программы»

Клиент	Администратор
ОФОРМЛЕНИЕ ПРОГРАММЫ	

Дал согласие на покупку «Базовой программы»	Провожает клиента в зону ожидания, предлагает напитки (чай/кофе/воду)
В зоне ожидания	Сначала: Просит у клиента паспорт, сканирует, загружает в Medesk, оформляет карту и готовит на подпись документы. Затем: Рассказывает про возможности и функционал приложения*, помогает клиенту в его установке *(у администратора планшет)* *Если на ресепшн два администратора (или в свободном доступе Наташа), то один администратор оформляет карту и договора, а второй рассказывает про возможности и функционал приложения, помогает клиенту в его установке.*
*Не хочет устанавливать приложение	*Подготовить инструкцию по работе с возражениями (преимущества: постоянный контакт с врачом, защита персональных данных и т.д)*
Подписывает документы	Распечатывает договоры, подписывает с клиентом, ставит печать клиники и подпись, сканирует документы, загружает Medesk.
Оплачивает программу через приложение	Помогает клиенту
Оплачивает программу	*Протокол работы с кассой – Светлана Ким*
ЗАПИСЬ НА ПРИЕМЫ И ИССЛЕДОВАНИЯ ПО ПРОГРАММЕ	
В зоне ожидания	Рассказывает процедурную последовательность и предлагает варианты прохождения программы в течение 1, 2 или 3 дней (запасной вариант)
Выбирает удобный блок прохождения программы	Записывает на первичный прием к Доктору (для сбора анамнеза), а также на все исследования и консультации к профильным специалистам. Сообщает клиенту, что все записи отображаются в приложении. А также о том, что клиенту будут приходить уведомления-напоминания о предстоящем визите вечером накануне и за 3 часа, если визит запланирован во второй половине дня. *Уточняет у клиента, нужно ли отправлять уведомления-напоминания?*
	Рассказывает о необходимой подготовке к лабораторным и инструментальным исследованиям *(кровь натощак, моча утренняя, для тредмилтеста – спортивная одежда и кроссовки).* *Эту же информацию дублируем в уведомлениях*
Выбирает вариант завтрака	**Если клиент выбирает прохождение программы за 1 день**, то администратор сообщает, что после прохождения лабораторной диагностики будет предложен завтрак. Предлагает выбрать вариант из меню. *Выбрать завтраки в Кофемании, договориться с ними, сделать меню по нашему брендбуку.*
	В СЛУЧАЕ ТЕХНИЧЕСКОГО СБОЯ *ЗВОНИТЬ ВОЛОДЕ +7 916 742 16 43*

	• ***не загружается приложение**: подписывает распечатанные документы и принимает оплату. Записи по программе осуществляет в Medesk.* *Передает клиенту распечатанный план прохождения программы вместе с памятками по подготовке к исследованиям.* *Делает пометку о необходимости отправлять уведомления в ручном режиме и установке приложения при визите по программе.* *Все уведомления-напоминания в ручном режиме отправляются в канал связи, согласованный с клиентом ранее.* *Помогает установить приложение при визите по программе.* • ***не загружается Medesk (а значит и нет возможности записаться через приложение)/нет интернета**: производит запись по программе на распечатанном бланке (подготовить шаблон и продумать ежевечернюю выгрузку backup copy записи на последующий день).* *Переносит записи в Medesk после устранения сбоя.* *Делает пометку о необходимости отправлять уведомления в ручном режиме.* *Все уведомления-напоминания в ручном режиме отправляются в канал связи, согласованный с клиентом ранее.* • *не работает касса/терминал – (протокол Светлана Ким)* • *нет электричества – час резерв*
Хочет подумать и записаться самостоятельно через приложение *(в приложении должен быть предусмотрен выбор прохождения программы в течение определенного времени и наполнение по дням).*	Показывает на примере, как это нужно делать в приложении. Предлагает свою дистанционную помощь при необходимости *«Звоните, я обязательно помогу»* *Настроить запись на прохождение программы клиенту самостоятельно через приложение пока невозможно (Володя)*
Не записался на приемы и обследования в течение 5 дней с момента оформления Базовой программы	Отправляет уведомление (напоминание + предложение помощи)
Не записался по истечению еще 3 дней после предыдущего уведомления	Звонит *(протокол «Звонок – напоминание» в разработке). Если не дозваниваемся несколько раз – что делаем?*

***ВОЗМОЖНО** появится градация Базовой программы (с генетикой и без).* Тогда, если у клиента есть «Генетика», то администратор уточняет у клиента, выполнено ли оно в соответствии с параметрами,

необходимыми для анализа в рамках нашей программы и в какой лаборатории *(список параметров Аня).* Клиент запрашивает/предоставляет «сырые» данные секвенирования в лаборатории, биоинформатическая обработка и интерпретация данных остается на нашей стороне.

ПЛАН ПРОХОЖДЕНИЯ ЗА 1 ДЕНЬ

8:00-10:00 – 16:25-18:25

Условия подготовки:

- Строго натощак (более 10 часов голода)
- Отмена лекарственных препаратов (Beta-блокаторы) за 24-72 часа
- Утренний сбор мочи
- С собой удобная одежда (желательно спортивная) + кроссовки

1.	Первичный прием (сбор анамнеза)	1 час	1 часа 30 мин
2.	Лабораторные исследования + ЭКГ	30 мин	
ПЕРЕРЫВ (ЗАВТРАК)			30 мин
3.	ЭХО, БЦА	1 час 10 мин	3 часа 40 мин
4.	Эндокринолог	30 мин	
5.	Офтальмолог	1 час	
6.	Диетолог	30 мин	
7.	Врач ЛФК	30 мин	
ПЕРЕРЫВ (ПЕРЕКУС)			15 мин
8.	Тредмилтест + ФМД-тест до и после нагрузки с ЭКГ	1 час 30 мин	2 часа 30 мин
9.	Психотерапевт	1 час	
ИТОГО (с учетом перерывов)			**8 часов 25 мин**

ПЛАН ПРОХОЖДЕНИЯ ЗА 2 дня

1 день (8:00-11:00 – 12:25-15:25)

Условия подготовки:

- Строго натощак (более 10 часов голода)
- Отмена лекарственных препаратов (Beta-блокаторы) за 24-72 часа
- Утренний сбор мочи
- С собой удобная одежда (желательно спортивная) + кроссовки

2 день (в любое время с 8:00 до 16:00)

1 день (4 часа 25 мин)			
1.	Первичный прием (сбор анамнеза)	1 час	2 часа 40 мин
2.	Лабораторные исследования + ЭКГ	30 мин	
3.	ЭХО, БЦА	1 час 10 мин	
ПЕРЕРЫВ (ПЕРЕКУС)			15 мин
4.	Тредмилтест + ФМД-тест до и после нагрузки с ЭКГ	1 час 30 мин	1 час 30 мин
2 день (3 часа 30 мин)			
5.	Эндокринолог	30 мин	3 часа 30 мин
6.	Офтальмолог	1 час	

7.	Диетолог	30 мин	
8.	Врач ЛФК	30 мин	
9.	Психотерапевт	1 час	
ИТОГО			**7 часов 55 мин**

ПЛАН ПРОХОЖДЕНИЯ ЗА 3 дня (запасной вариант)

1 день (8:00-11:00 – 10:40-13:40)

Условия подготовки:

- Строго натощак (более 10 часов голода)
- Отмена лекарственных препаратов (Beta-блокаторы) за 24-72 часа
- Утренний сбор мочи

2 день (в любое время с 8:00 до 17:00)

Условия подготовки:

- С собой удобная одежда (желательно спортивная) + кроссовки

3 день (в любое время с 8:00 до 17:00)

1 день			
1.	Первичный прием (сбор анамнеза)	1 час	2 часа 40 мин
2.	Лабораторные исследования + ЭКГ	30 мин	
3.	ЭХО, БЦА	1 час 10 мин	
2 день			
4.	Диетолог	30 мин	2 часа 30 мин
5.	Врач ЛФК	30 мин	
6.	Тредмилтест + ФМД-тест до и после нагрузки с ЭКГ	1 час 30 мин	
3 день			
7.	Эндокринолог	30 мин	2 часа 30 мин
8.	Офтальмолог	1 час	
9.	Психотерапевт	1 час	
ИТОГО			**7 часов 40 мин**

4. Прохождение Базовой программы

Клиент	Администратор
ДО ПРИЕМА	
В клинике	Встречает клиента, приветствует (обращается по имени отчеству). Убеждается, что клиент выполнил условия подготовки к лабораторной и функциональной диагностике (натощак, с собой контейнер с утренней мочой, спортивная одежда и удобная сменная обувь)
Позавтракал или выпил чай/кофе/сок	Переносит запись на лабораторные исследования на другой день (желательно на следующий)
Забыл контейнер с мочой	Выдает клиенту контейнер вместе с памяткой забора, провожает в с/у

Забыл форму для функциональной диагностики	Оценивает удобство одежды клиента для прохождения тестов. В случае если одежда не удобна для проведения функциональной диагностики, переносит запись на другой день (желательно на следующий)
Забыл удобную сменную обувь	Выдает клиенту носки (закупаем плотные). *Про футболку не поняла*
Программа за 1 день	*В случае если клиент выбрал прохождение программы за 1 день, то перед тем, как проводить клиента в кабинет доктора, напоминает ему про завтрак.* *Если клиент подтверждает, что будет завтракать, то заказывает выбранный клиентом завтрак в «Кофемании», ориентирует официанта по времени.*
Пришел к назначенному времени	Приглашает и провожает клиента к кабинету доктора.
Пришел раньше назначенного времени	Предлагает расположиться в зоне ожидания, предлагает напитки (чай, кофе, воду) Уточняет у доктора по телефону о возможности принять клиента раньше • Если доктор готов принять клиента, то приглашает и провожает его в кабинет. • Если доктор занят, администратор уточняет у доктора, в течение какого времени он освободится (но не позже назначенного времени) оповещает об этом клиента, приглашает и провожает клиента в кабинет по истечению указанного времени.
Опаздывает	В случае если в течение 5 мин от начала запланированного приема клиента нет в клинике, администратор звонит ему. Оповещает об опоздании доктора.
Опоздал	Доктор выделяет для клиента слот в соответствии с планом прохождения программы и сопровождает его по программе.
Не пришел	В случае если не удалось дозвониться до опаздывающего клиента и откорректировать его план записей, то клиенту **отправляется уведомление с предложением перезвонить, чтобы составить новую программу и перезаписаться на приемы и исследования.**
Не позвонил, чтобы перезаписаться	Звоним на следующий день. Предлагаем записаться ***(см. протокол «Звонки»).*** Если не ответил, то повторно отправляем уведомление. Если не перезвонил после уведомления звоним на следующий день.
ПРИЕМЫ И ИССЛЕДОВАНИЯ ПО ПРОГРАММЕ	
На первичном приеме доктора (сбор анамнеза)	*Сбор анамнеза по чек-листу и тезисный план первичного приема (Е.Ю.)* *По окончанию приема доктор оповещает администратора (по телефону).* Администратор встречает клиента у кабинета доктора и провожает клиента в процедурный кабинет.
Программа за 1 день (завтрак)	После прохождения клиентом первого блока программы, провожает его на завтрак в «Кофеманию». Уточняет, вернуться ли за ним через 30 мин. Через полчаса возвращается за клиентом в «Кофеманию» (если это было оговорено или если клиент задерживается) и

	сопровождает его в соответствии с планом дальнейшего прохождения программы
Исследования и консультации	Доктор сопровождает клиента по всем исследованиям и консультациям специалистов, согласно выбранному клиентом плану и произведенным записям.
ПОДГОТОВКА ИНДИВИДУАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Клиент	**Доктор**
	По итогу результатов исследований и консультаций специалистов доктор анализирует данные и разрабатывает «Индивидуальную программу». *Индивидуальная программа визируется у Васильевой Е.Ю. через Григорову О.В.*
	В случае если по итогу лабораторной диагностики выявлены критические отклонения показателей, то доктор в максимально оперативные сроки связывается с клиентом для решения вопроса
Получает уведомления о готовности результатов исследований и заключения врачей специалистов, с предложением выбрать дату и время заключительной консультации и записаться на прием (*через приложение).* *Результаты исследований, заключения врачей специалистов и индивидуальная программа не отображаются до приема.* *Если клиент настаивает, то отдаем результаты исследований и заключения специалистов.*	«Индивидуальную программу», а также заключения/комментарии всех специалистов доктор выгружает в Medesk.
ЗАПИСЬ НА ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ	
Клиент	**Администратор**
Записывается на прием (заключительная консультация) через приложение	Отслеживает
Не записывается на прием	Если в течение 5 дней с момента отправки уведомления на заключительную консультацию, клиент не записался, то ему отправляется повторное приглашение Если по истечению еще 3 дней клиент так и не записался, то звоним ему.
ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ	
Клиент	**Администратор**
ДО ПРИЕМА	
В клинике	Встречает клиента, приветствует (обращается по имени отчеству).
Пришел к назначенному времени	Приглашает и провожает клиента к кабинету доктора.
Пришел раньше назначенного времени	Предлагает расположиться в зоне ожидания, предлагает напитки (чай, кофе, воду)

	Уточняет у доктора по телефону о возможности принять клиента раньше • Если доктор готов принять клиента, то приглашает и провожает его в кабинет. • Если доктор занят, администратор уточняет у доктора, в течение какого времени он освободится (но не позже назначенного времени) оповещает об этом клиента, приглашает и провожает клиента в кабинет по истечению указанного времени.
Опаздывает	В случае если в течение 5 мин от начала запланированного приема клиента нет в клинике, администратор звонит ему. Оповещает об опоздании доктора.
Опоздал	Если опоздание накладывается на следующий прием, то администратор предлагает клиенту перенести запись или подождать *(исходя из предпочтений клиента и в соответствии с загрузкой доктора. Желательно в этот же день)*
Не пришел	В случае если не удалось дозвониться до опаздывающего клиента и перенести запись, то клиенту **отправляется уведомление с предложением перезвонить, чтобы выбрать новую дату визита.**
Не позвонил, чтобы перезаписаться	Звоним на следующий день, предлагаем записаться. Если не ответил, то повторно отправляем уведомление. Если не перезвонил после уведомления звоним на следующий день.
ПРИЕМ ДОКТОРА	
Клиент	**Доктор**
На приеме	Доктор интерпретирует результаты всех исследований, знакомит клиента с индивидуально разработанной программой, подробно объясняя необходимость и обоснованность каждой манипуляции, последовательность действий и процедур в прохождении программы. ВАЖНЫЙ МОМЕНТ – УБЕДИТЕЛЬНОЕ ОБОСНОВАНИЕ НЕОХОДИМОСТИ ПЕРЕХОДА НА ИНДИВИДУАЛЬНУЮ ПРОГРАММУ *(подробно расписанный план ведения заключительной консультации для Докторов) – Григорова О.В.*
После приема доктора в приложении отображаются: «Индивидуальная программа», заключения всех специалистов и результаты исследований.	Перед заключительной консультацией готов расчет стоимости программы, включая стоимость партнерских исследований. *Конструктор калькуляции в разработке*