

Памятка перед сменой

V2.0 · 22/10/26 · Воровского, 133

- Адрес этой программы — Воровского, 133. Предложение до 30/11/26; срок называем в каждом звонке.
- Пациенты 45+, прогрессивные или офисные очки; очередь годов: 2024 → 2023 → 2022 → 2025.
- Проверить карточку, имя и отчество, точную дату и вид очков, договорённости и запреты контактов.
- Начать с личного повода и пользы, а не с продажи новых очков.
- Приоритет — запись к оптометристу на конкретные день и время.
- Первой парой предлагать два реальных свободных времени в разные дни, сначала будни 10:00–16:00.
- Если пара не подходит — уточнить ограничения, проверить расписание и предложить новую пару. Вечер и выходной — по просьбе клиента и при наличии записи.
- Записывать только после согласия. Повторить услугу, специалиста, день, дату, время и адрес; подтвердить запись в 1С.
- Не обещать отсутствие ожидания даже по записи.
- Если от записи отказывается — пригласить без записи и обязательно предупредить о возможной очереди на проверку зрения.
- ТО бесплатно и без записи, обычно 5–10 минут. Это не длительность диагностики и не гарантия отсутствия очереди.
- Если нужен только ТО — не навязывать проверку зрения.
- Жалобы на зрение не объяснять по телефону: предложить проверку у специалиста, без диагноза.
- Исход и следующий шаг — в существующей воронке Bitrix24; фактическая запись — в 1С. Визит без записи не считать записью.
- При недозвоне — ещё две попытки в разные дни и время. Перезвон согласовать конкретно. Просьба не звонить прекращает повторные контакты.

Помните о границе роли

Вы организуете разговор, запись и передачу договорённости. Действия с очками выполняют сотрудники салона.