



KDC

Clinic

МЕДИЦИНА — ЭКСТРЕМАЛЬНЫЙ ТЕСТ ДЛЯ СХ

→ 5 принципов, которые работают в самой сложной точке контакта с клиентом

ДЖУЛЬЕТТА РАСТОРГУЕВА | ЕКАТЕРИНА ЗАХАРОВА

2026

I ВИДЕТЬ **ЧЕЛОВЕКА**, А НЕ ДИАГНОЗ

Для врача удобно видеть код услуги, протокол. Для человека — это ощущение, что его сократили до набора букв и цифр.

ЧТО МЫ СДЕЛАЛИ:

- ✦ Сместили фокус приёма с «разбора симптомов» на **разговор с человеком и его контекстом**
- ✦ В коммуникации поставили акцент на базовые вещи: **нормальный человеческий язык, вопросы про жизнь, а не только про анализы**
- ✦ Заложили в стандарт консультации активное слушание и работу с ожиданиями — не только «что у вас болит», но и «**чего вы боитесь, чего ждёте от лечения**»

= БОЛЬШЕ ЗАВЕРШЁННЫХ КУРСОВ ЛЕЧЕНИЯ И ВОЗВРАЩЕНИЙ

II СОПРОВОЖДЕНИЕ, А НЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Сервис — это когда с вами «вежливо и по регламенту».

Сопровождение — когда вас проводят по всей сложной дороге до результата.

Классическая логика: отработали звонок, записали, приняли — **СХ выполнен**

РЕАЛЬНЫЕ ПОТЕРИ ПРОИСХОДЯТ НЕ В МОМЕНТ КОНТАКТА, А МЕЖДУ ЭТАПАМИ:



От записи до визита



От врача к лечению



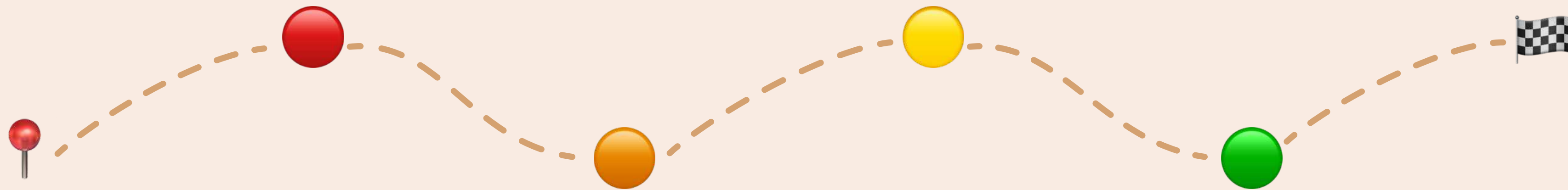
От диагностики к врачу



От лечения к контролю

ЧТО МЫ МЕНЯЕМ:

- ✦ Считаем не только «сколько записалось», а «**сколько дошли до результата**»
- ✦ Проектируем маршрут с **позиции пациента** — что с ним будет шаг за шагом
- ✦ Даём **понятную точку контакта**, которая ведёт его по пути, а не каждый раз «новое лицо, новый рассказ»



Результат — меньше людей «теряются по дороге», больше тех, кто доходит **до конца лечения и воспринимает клинику как постоянного партнёра**, а не разовый сервис.

СХ — ЭТО НЕ ОДИН СЦЕНАРИЙ, А ЦЕЛАЯ ТРАЕКТОРИЯ, ЗА КОТОРУЮ КТО-ТО ОТВЕЧАЕТ

III БЕЗОПАСНОСТЬ ВАЖНЕЕ ИНФОРМАЦИИ

Экспертам хочется «**дать максимум данных**»:
диагноз, схемы, исследования, ссылки.

Но пациенты в обратной связи говорят
о другом:



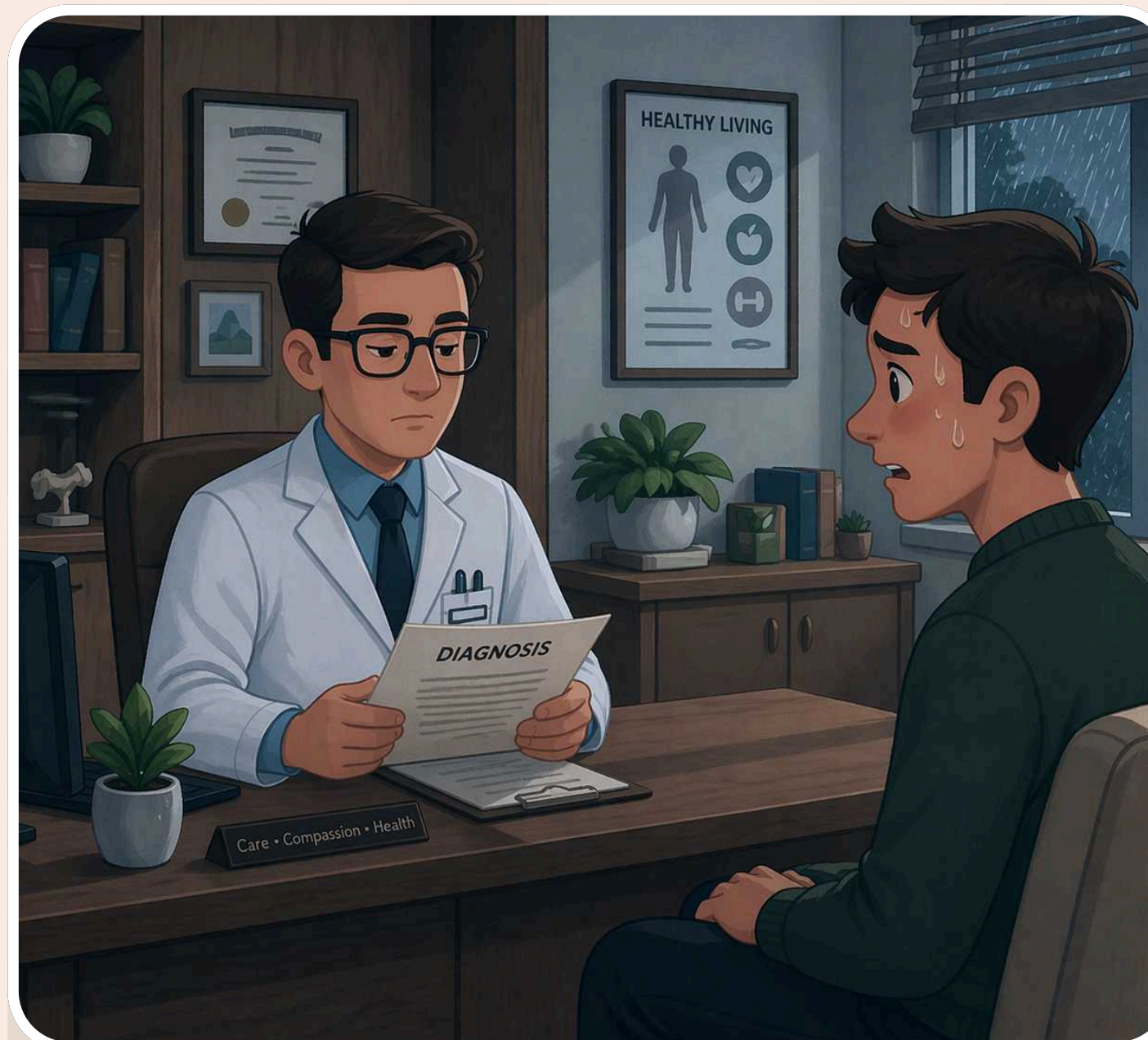
«меня напугали», «со мной говорили как с виноватым», «мне было стыдно задавать вопросы», «я так и не понял что со мной».



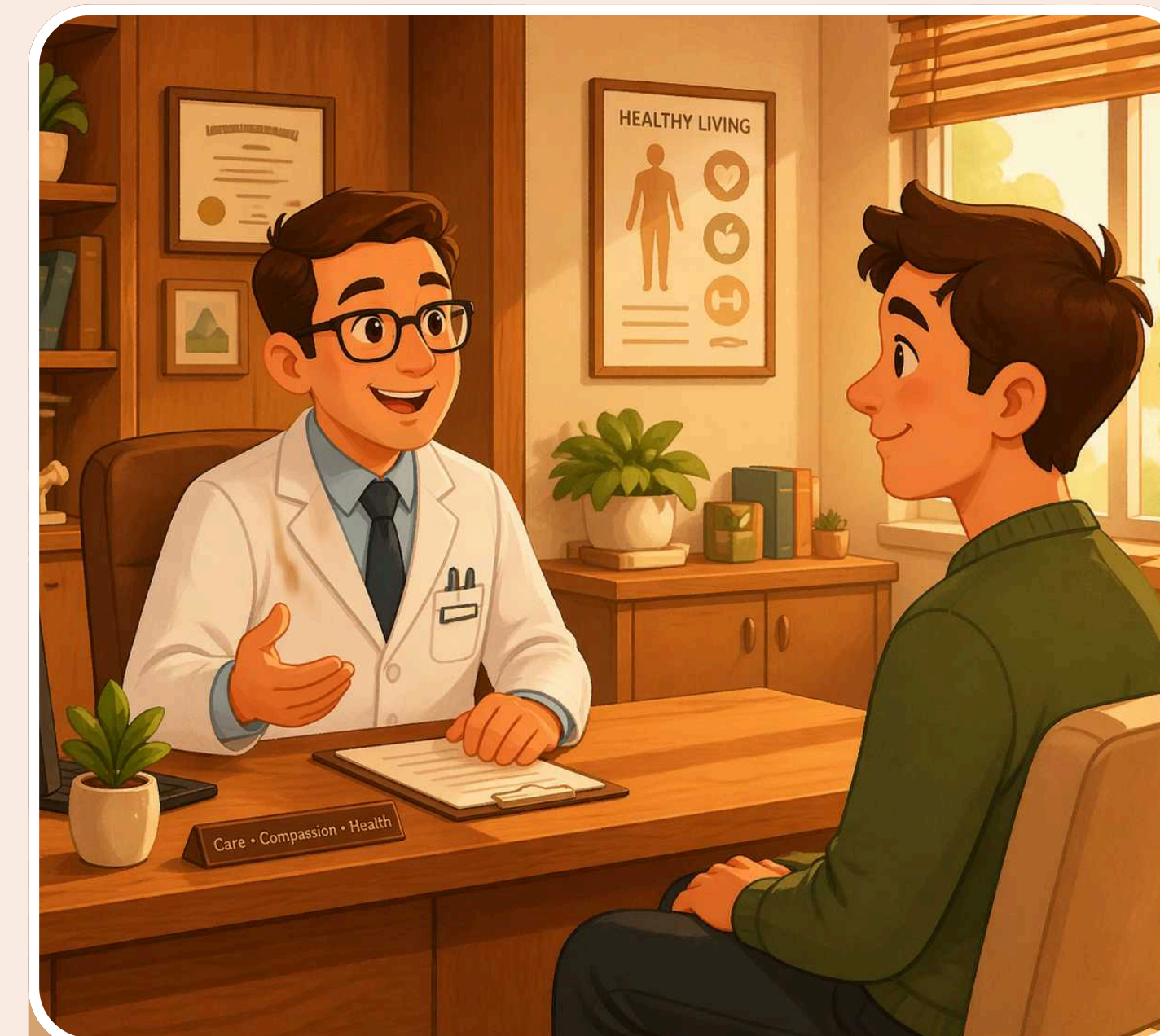
Человек в стрессе
запоминает малую
часть слов,
**НО ПОЛНОСТЬЮ
СЧИТЫВАЕТ
ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ФОН**

МЫ ПЕРЕСТАВИЛИ МЕСТАМИ АКЦЕНТЫ:

- 1 Контакт:** тон, пауза, признание его состояния, принятие пациента таким какой он есть без осуждения и обвинения
- 2 Информация** короткими блоками, понятный язык, проверка понимания;
- 3** После приёма — **опора** в виде понятных памяток, онлайн поддержка после посещения клиники, забота после манипуляции



«Как вы себя запустили»,
«Кто из нас врач: я или вы?»



«Вы молодец, что все-таки пришли»,
«Давайте разберемся вместе».

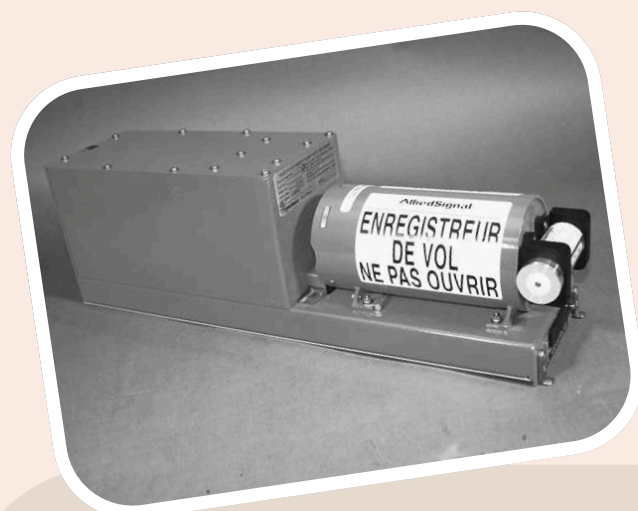
В результате люди стали меньше срываться с лечения и чаще говорить: **«со мной нормально поговорили, я понял, что со мной происходит».**

И это применимо к любым сложным решениям: кредит, инвестиции, IT-внедрения — пока человеку страшно и небезопасно, он не слышит ваши аргументы и ваши «инсайты из аналитики».

IV ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ — БИЗНЕС-ИНСТРУМЕНТ

Эмоциональный интеллект команды определяет, превратится ли сложный случай в конфликт или в историю доверия.

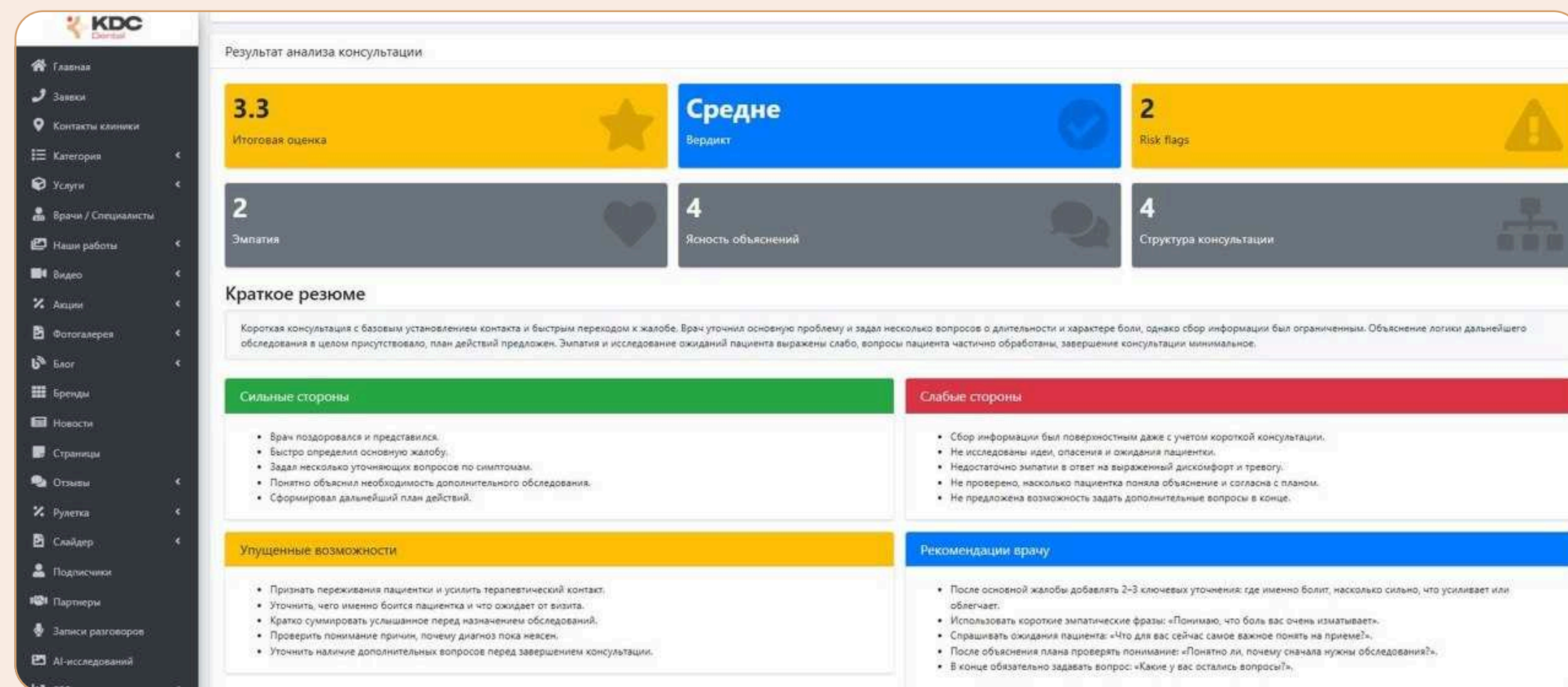
Это способность замечать **состояние человека, считывать сигналы, регулировать напряжение, выбирать язык и формат общения.**



«Чёрный ящик» — закрытые **разборы реальных жалоб** с врачами и руководителями по аналогии с авиацией

МЫ СДЕЛАЛИ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ ЧАСТЬЮ СИСТЕМЫ, А НЕ ПОЖЕЛАНИЕМ:

- ✦ Прописали конкретные сценарии общения для разных типов пациентов
- ✦ Регулярно обучаем врачей и администраторов — как держать границы и не обесценивать, как преподносить плохие новости, как разговаривать с тревожным человеком
- ✦ Установили аудиозапись приёмов с расшифровкой диалога с помощью ИИ
- ✦ Ввели клиентские метрики в KPI руководителей, чтобы коммуникация была их зоной ответственности, а не «характер врача»



В результате стало меньше конфликтов и публичного негатива, **выше устойчивое доверие и возвращаемость.**

То же самое работает и в других индустриях: эмоциональный интеллект — такая же управляемая технология, как аналитика или CRM. Его можно внедрить, измерять и требовать.

V БЕЗОПАСНОСТЬ

ПРОДАЖА ЧЕРЕЗ ЗАБОТУ

В медицине слово «продажа» само по себе токсично. Но давайте будем честны: любая клиника — это бизнес, и пациент всегда выбирает — лечиться здесь, позже или вообще не лечиться.

Люди очень чувствительны к продажам:



«мне продавали, а не объясняли», «мне было стыдно отказаться», «мне навязывали услуги»

МЫ УШЛИ ОТ ЛОГИКИ ДОЖИМА И ОТ ПОЗИЦИИ «МЫ НИКОГО НЕ УБЕЖДАЕМ»

«ПРОДАЖА ЧЕРЕЗ ЗАБОТУ» ДЛЯ НАС — ЭТО:

- ✦ Объяснять риски и последствия простым языком без драматизации
- ✦ Показывать варианты решения, а не один сценарий
- ✦ Заранее говорить о стоимости и шагах, не ставить человека перед фактом
- ✦ Уважать право сказать «нет» без давления и стыда

Пациенты в такой модели они чувствуют себя партнёрами, а не объектом продажи.

Они чаще остаются, чаще возвращаются и чаще приводят близких.

В любой отрасли с высокой ставкой — от ипотеки до сложных B2B-контрактов — ровно такая же логика: **когда вы перестаёте продавать через страх и вину и начинаете продавать через заботу, вы получаете не только конверсию, но и нормальные отношения с клиентом.**



МЕДИЦИНА ПОКАЗЫВАЕТ, ЧТО КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ — ЭТО НЕ ПРО «ПРИЯТНЫЕ МЕЛОЧИ», А ПРО АРХИТЕКТУРУ ОТНОШЕНИЙ С ЧЕЛОВЕКОМ ТАМ, ГДЕ ЕМУ СТРАШНО И ВАЖНО

- ↳ Видеть человека, а не чек.
- ↳ Сопровождать, а не просто обслуживать.
- ↳ Сначала безопасность, потом информация.
- ↳ Эмоциональный интеллект как управляемый ресурс, а не «давайте все станем добрее».



«ПРОДАЖА ЧЕРЕЗ ЗАБОТУ» - ЧЕСТНЫЙ, ЭКОЛОГИЧНЫЙ СПОСОБ ВЛИЯТЬ НА КОНВЕРСИЮ.

**ЕСЛИ МЫ НАУЧИМСЯ ВЫДЕРЖИВАТЬ ЭТИ СТАНДАРТЫ
В МЕДИЦИНЕ, МЫ ПОДНИМЕМ ПЛАНКУ СХ ДЛЯ ВСЕХ
ОТРАСЛЕЙ.**

**ПОТОМУ ЧТО ЕСЛИ ПРИНЦИП ВЫЖИВАЕТ В ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ
УСЛОВИЯХ — ОН ТОЧНО ПРИГОДИТСЯ В КОМФОРТНЫХ.**

ФОКУС:

Делать так, чтобы голос
пациента реально управлял
клиникой: влиял
на процессы, сервис,
продукты, решения.

ВЫЗОВ ВАМ КАК ЛИДЕРАМ СХ:

Посмотрите на свою отрасль через эту
призму.

Где у ваших клиентов самая высокая
уязвимость, стресс, ставка? Какие решения
вы принимаете именно там?

ЕСЛИ ВЫ НАЧНЁТЕ ПРОЕКТИРОВАТЬ СХ ОТ ЭТИХ ТОЧЕК НАПРЯЖЕНИЯ, А НЕ ОТ ВИТРИНЫ, ВЫ УВИДИТЕ ТЕ ЖЕ ЭФФЕКТЫ, ЧТО ВИДИМ МЫ В МЕДИЦИНЕ: БОЛЬШЕ ДОВЕРИЯ, ГЛУБЖЕ ОТНОШЕНИЯ, УСТОЙЧИВЕЕ БИЗНЕС.



НАШИ КОНТАКТЫ:



kdc.clinic



+7 (495) 121-04-53



Москва, м. Селигерская,
Дмитровское ш., д. 81