

Отчет по результатам исследования

Тайный Покупатель



Апрель 2023 г.

Оглавление

| | |
|---|----|
| Методология..... | 3 |
| Общие выводы..... | 5 |
| Подробный анализ результатов | |
| Коммуникация с ОКО до посещения пансионата..... | 15 |
| Посещение пансионата | 38 |
| Коммуникация с ОКО после посещения пансионата | 74 |

Методология



Цель: мониторинг общения с клиентами сотрудников колл-центра и управляющих пансионатами



Задачи:

- 1.Звонок: тайный покупатель звонит в ОКО, договаривается о визите в пансионат
- 2.Посещение пансионата: в назначенные день и время тайный покупатель посещает пансионат и общается с управляющим, уходит подумать
- 3.Звонок после визита: тайный покупатель принимает звонок и отказывается от услуг



Срок проведения: март 2023

Методология



Пансионаты:

- г. Москва, ул. Габричевского, д 5 к 10
- г. Москва, ул. Габричевского, д 5 к 8
- г. Москва, ул. Лескова, д 6Б
- г. Красногорск, деревня Ивановское, влд 1 стр. 3
- г. Санкт-Петербург, Выборгское шоссе, д 158 стр. 1
- г. Санкт-Петербург, поселок Понтонный, ул. Клубная, д 5 литера А
- г. Санкт-Петербург, Приморский пр-т, д 35а
- г. Санкт-Петербург, Рижский пр-т, д 41 литера Б
- г. Санкт-Петербург, ул. Комиссара Смирнова, д 4а
- г. Санкт-Петербург, ул. Леснозаводская, д 3
- г. Всеволожск, пр-т Достоевского, д 56
- г. Всеволожск, пр-т Некрасова, д 2
- г. Всеволожск, ул. Бибииковская, д 27
- г. Челябинск, ул. Енисейская, д 6



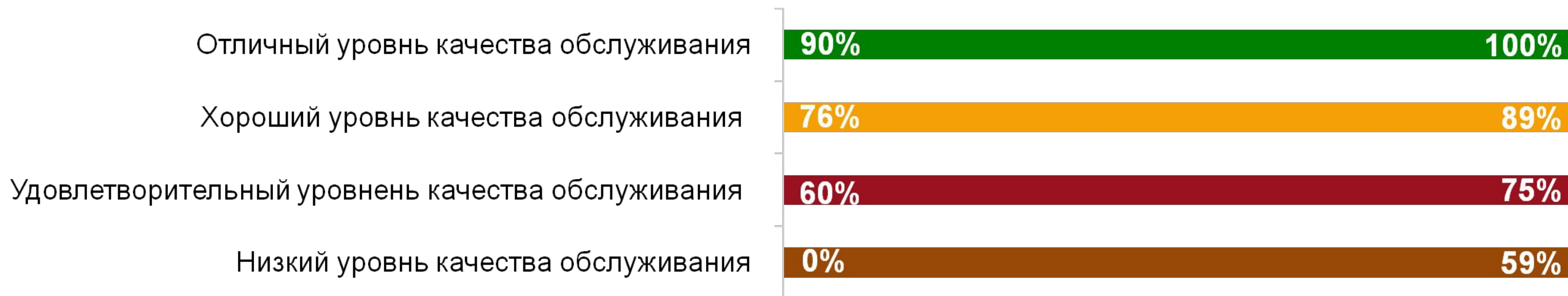
Сотрудники: сотрудники ОКО и сотрудники, проводящие экскурсию по пансионатам

Рейтинг



Итоговая оценка вычислялась как **среднее арифметическое** полученных оценок. Полное соблюдение всех перечисленных критериев оценки было принято считать за ожидаемый уровень качества сервиса, т.е. 100% соблюдение стандарта обслуживания.

При анализе результатов мониторинга исходили из того, что:



Анализ результатов: общие выводы



Звонок в ОКО

По итогам 14 звонков был выполнен контакт с 6 сотрудниками, с каждым – от 1 до 4 раза.

Средний результат по всем сотрудникам составил **86%**.

Лидер среди сотрудников **Бутримова Виктория**, с результатом 94%.

На последнем месте рейтинга Измайлова Кристина с результатом 80%

В последующих исследованиях рейтинг может поменяться, если часть параметров (например, работа с возражениями) будет иметь больший вес по сравнению с остальными (в данном исследовании вес у всех параметров одинаковый)

Рейтинг сотрудников ОКО



Анализ результатов



Установление контакта

Успешно справляются с этапом установления контакта. Все сотрудники вежливы и внимательны к клиентам, стараются демонстрировать сопереживание. Тон общения корректный и сочувствующий сложившейся ситуации.



Выявление потребностей

В основном, сотрудники задают достаточно вопросов для выявления потребностей клиента. Клиенту позволяют выговориться, не перебивают, не сокращают рассказ.

Когда сотрудник, параллельно общению, просматривает наличие свободных мест в пансионате, может сложиться впечатление, что он недостаточно внимательно относится к клиенту и его потребностям, необходимо делать **большой упор на активное слушание.**

Анализ результатов



Презентация

Необходимо делать акцент на конкурентоспособности учреждения, добавлять формулировки наподобие **«В отличие от пансионатов других компаний, у нас есть...»**.

Проработать текст презентации, в некоторых разговорах презентация звучит, как сухое описание режимного учреждения, **нет ощущения комфорта, уюта и доброжелательности**.

Во многих звонках **сотрудники сначала ориентируют по стоимости и только затем рассказывают о преимуществах и услугах пансионатов**. Кроме того, в нескольких случаях презентация была проведена **только в ответ на возражение о высокой стоимости проживания**.

Не забывать приводить преимущества для конкретного подопечного. Иногда клиенту приходится самому подробнее рассказывать о родственнике, чтобы услышать выгоды для своего родственника.

Как правило, используются корректные формулировки для выявления потребностей и презентации, но бывают и исключения (Анна 21.03.2023 03:14 «С деменцией, сохранные, адекватные - они все разделяются у нас»).

Сотрудники редко упоминают другие услуги компании, поэтому не создается впечатление комплекса услуг для пожилых.

Анализ результатов



Отработка возражений

В основном, сотрудники хорошо работают с возражением о высокой стоимости проживания. Можно выделить несколько вариантов аргументации при снятии сомнений: сотрудники рассказывают об абонеентах, предлагают рассмотреть оформление ИППСУ, проговаривают, какие преимущества получают подопечные за заявленную стоимость или предлагают рассмотреть более бюджетные пансионаты сети Опека.



Завершение контакта

Сотрудники контакт-центра активно и инициативно приглашают клиентов посетить пансионат, используют аргументацию. Достигают конкретных договоренностей о дате и времени посещения, высылают сообщение с адресом пансионата и контактами управляющего.

Посещение пансионата

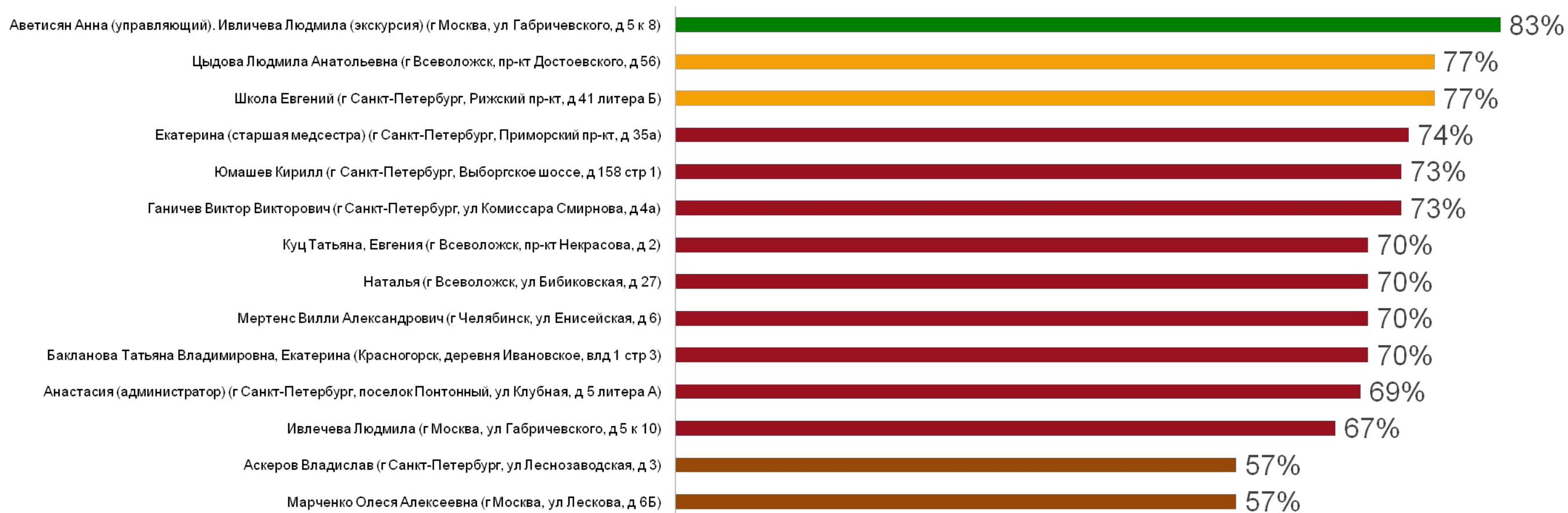
По результатам 14 контактов средний рейтинг ниже, чем с ОКО, он составляет **72%**.

Из 14 проверок, **только в половине случаев показ провели управляющие.**

Лидер рейтинга: Аветисян Анна (управляющий). Ивличева Людмила (экскурсия), Москва – **83%**.

Более низкие результаты у Марченко Олеся (Москва) и Аскеров Владислав (Санкт-Петербург) – **57%**

Рейтинг сотрудников на визите



Посещение пансионата



Установление контакта

При установлении контакта сотрудники пансионата демонстрируют вежливость, доброжелательность и открытость. Уточняют имя клиента и стараются обращаться по нему на протяжении встречи. Но практически не выполняются действия для создания комфорта клиента (предложение напитков, ориентирование по местонахождению туалетной комнаты). Также только в редких случаях клиента встречает управляющий, иногда он даже не в курсе, что у него назначен просмотр.



Выявление потребностей

Управляющие либо не в курсе запланированной встречи, либо в курсе, но никакой информацией от КЦ не владеют (*не передается информация или сами не знакомятся?*).

Потребности выявляются заново и с разной степенью подробности. Если с клиентом общается управляющий, как правило, он более внимательно подходит к этому этапу, чем помощники и медсестры.

Посещение пансионата



Презентация

Сотрудники не рассказывают о компании Опека в целом, о широком спектре услуг, одной из которых является размещение в пансионате, поэтому нет ощущения комплексного подхода к уходу за пожилыми.

Экскурсии часто проводит кто угодно, но только не управляющий (помощники, медсестры, старшие медсестры).

В связи с этим, **клиент не имеет возможности получить полную информацию о пансионате, стоимости проживания и медицинского обслуживания, об оплате и возможностях снизить цену.**

В таких случаях управляющему стоило бы звонить клиенту после осмотра, чтобы ответить на оставшиеся вопросы.

Кроме медицинских услуг, ничего дополнительно практически не предлагают (индивидуальная сиделка, вип-размещение).

Как правило, презентация пансионата включает в себя проговаривание преимуществ для конкретного подопечного.

Некоторые сотрудники выражают клиенту поддержку, дают понять, что понимают, через какие трудности проходит его семья, это располагает клиента к доверию. Например, Марченко Олеся Алексеевна 09.03.2023 (23:55 Самим тяжело, это надо не жить своей жизнью, не работать. Мы все это знаем и понимаем. Родственники приходят с надорванными спинами. Уход нужен хороший. Тут у нас все уже схвачено, мы профессионалы в своем деле), Анастасия (администратор) 10.03.2023 (33:05 Это тоже большой стресс – смириться с мыслью, что пора уже воспользоваться услугами людей, пансионата, это очень тяжело, есть чувство вины у многих родственников, они считают, что предали. Колоссальная работа у родственников внутри происходит), Ганичев Виктор 15.03.2023 (30:10 Вы уже сделали самый большой шаг – уже начали смотреть и пришли в пансионат, задумались об этом. К этому никто никогда не бывает готов. Самую ответственную часть и психологически трудную Вы уже перешагнули).

Посещение пансионата



Отработка возражений

В основном, сотрудники хорошо справляются с обработкой возражений клиента. При возражении о страхах будущего подопечного сотрудники делятся своим опытом и идеями, как убедить родственника в необходимости переезда (санаторий-профилакторий, реабилитация, путевка с места бывшей работы и т.п.), также предлагается вариант с выездом психолога для проведения беседы, снятия тревожности и страхов пожилого человека и для инструктажа родственников будущего подопечного на предмет корректной единой линии поведения.

При возражении о стоимости предлагается рассмотреть абонементы, перспективу оформления ИППСУ, размещение в комнате с большим количеством соседей, более бюджетные пансионаты сети. Проговариваются выгоды и преимущества посещаемого пансионата и услуги, входящие в стоимость.

Так как пансионаты находятся в хорошем состоянии, возражение о ремонте и замены мебели, как правило, не высказывается.

Завершение контакта



Сотрудники редко используют дожим, чтобы убедить клиента забронировать место и поскорее перевезти родственника в пансионат (дожим участился в последних проверках, что связано с приближением майских праздников и летнего сезона, а значит спроси на места резко возрастет).

Не всегда достигаются конкретные договоренности о следующем контакте, чаще клиенту предлагают звонить самостоятельно в случае принятия положительного решения.

По завершении встречи сотрудники провожают клиента до входной двери, реже - до выхода с территории пансионата.

Звонок после визита



По результатам 14 контактов **всем клиентам перезвонили.**

Во время звонка после визита сотрудники уточняют впечатления клиента от посещения пансионата, отвечают на оставшиеся вопросы и возражения.

На слова о намерении рассмотреть другие пансионаты или варианты ухода за пожилыми предлагают свои решения – абонементы, ИППСУ, услуга патронажа от компании Опека, онлайн-мониторинг и доставка питания.

ПОДРОБНЫЙ АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ

КОММУНИКАЦИЯ С ОКО ДО ПОСЕЩЕНИЯ ПАНСИОНАТА

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО

| Оператор | Дата | + | - |
|-----------------------|------------|--|--|
| Бутримова Виктория | 07.03.2023 | Рассказывает о госпрограмме. Предлагает дополнительную услугу – уход сиделки на дому, перечисляет преимущества. | Беглое знакомство с ситуацией, проводит общую презентацию пансионата. Начал рассказывать о преимуществах для конкретного подопечного, только когда клиент инициативно предоставил информацию о наличии перелома шейки бедра. |

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО

| Оператор | Дата | + | - |
|-------------------|-----------------------|---|--|
| Губарева Олеся | 13.03.2023 | Мягкая и приятная манера общения. Презентация пансионата без пауз, без шаблонности. | Сначала называет цены, затем презентует преимущества пансионата. Не называет выгоды для конкретного подопечного. |
| | 13.03.2023 (17351) | Приятная манера общения. При возражении о стоимости не только перечисляет преимущества, но и предлагает рассмотреть вариант более бюджетного пансионата сети, ориентирует по стоимости там. | После краткого выявления ситуации переходит сразу к ценам, затем только рассказывает о пансионате и услугах. Клиенту приходится самому подробнее рассказывать о родственнике, чтобы услышать выгоды для конкретного подопечного. |

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО

| Оператор | Дата | + | - |
|--------------------|------------|--------------------------------|--|
| Измайлова Кристина | 06.03.2023 | Мягкий тон голоса. | <p>Сразу интересуется не будущим подопечным, а размером бюджета клиента, переходит к стоимости размещения до презентации услуг и преимуществ. Уже во второй половине общения клиент сам начинает предоставлять сведения о подопечном.</p> <p>О преимуществах для конкретного подопечного рассказывает только в ответ на запрос от клиента (сообщение, что дядя курит).</p> |
| | 22.03.2023 | Вежливое и корректное общение. | <p>Сразу после инициативного рассказа клиента о родственнике, переходит к стоимости проживания, а не к презентации пансионата.</p> <p>Монотонный тон голоса. Общая презентация пансионат в ответ на возражение о стоимости. Только в ответ на вопрос клиента говорит, что за питанием подопечной будут следить.</p> |

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО

| Оператор | Дата | + | - |
|---------------------|------------|--|---|
| Кобылинская Анна | 21.03.2023 | Аргументирует необходимость посетить пансионат. | Некорректная формулировка (03:14 С деменцией, сохранные, адекватные - они все разделяются у нас). В голосе нет сочувствия и дружелюбия. В ситуацию особо не вникает. Склонна больше отвечать на вопросы, а не проявлять инициативу (клиент сам расспрашивал о пансионате, о скидках, о медобслуживании). |
| | 28.03.2023 | Общается энергично, корректно. Выражает согласие 01:19 «Да, на самом деле, природа – это здорово, особенно, если в летний период, там все лиственно, сосны, деревья. Хорошо». Предложила посмотреть все три пансионата во Всеволожске, чтобы выбрать наиболее понравившийся. | |

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО

| Оператор | Дата | + | - |
|------------------|------------|---|--|
| Смирнова Юлия | 03.03.2023 | Мягкий, сочувствующий тон голоса. Начинает с подробного выяснения ситуации. Выражает согласие с клиентом, когда он говорит, что жить в комнате на 2-3 человека безопаснее и комфортнее. Подробно информирует о стоимости проживания, о вариантах удешевления (абонементы, скидка 7% при оплате 6 месяцев сразу). | Не отработано возражение «дорого». |
| | 14.03.2023 | Общается спокойно и тактично. Рассказала об 1-местном премиум-размещении, его отличиях от остальных вариантов. Ориентирует по стоимости всех вариантов размещения. Рассказывает об абонементных, их содержании. | - |
| | 29.03.2023 | Сопереживающий тон. Сотрудник инициативно рассказал об абонементных, как способе снизить стоимость проживания. Предлагает посмотреть и другие пансионаты Всеволожска, чтобы выбрать наиболее понравившийся. | Называет стоимость до презентации услуг и преимуществ пансионата. Презентация не создает ощущение комфорта. |

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО

| Оператор | Дата | + | - |
|-----------------------|------------|---|---|
| Филиппова Анжелика | 06.03.2023 | <p>Спокойно и доброжелательно общается. Перезванивает после обрыва связи. Рассказывает о выгоде приобретения абонеента. Активно и неоднократно приглашает посетить пансионат, каждый раз приводит аргументы в пользу визита.</p> | Презентация, по большей части, общая, проведена до выявления потребностей. Мало информации о преимуществах именно для этого подопечного. |
| | 10.03.2023 | <p>Терпеливая и корректная манера общения. Не перебивает, дает клиенту завершить свою мысль. Старается развеять сомнения о том, что человек боится ехать в пансионат, говорит, что работает психолог, подбирает подходящих соседей по характеру, помогает адаптироваться, сопровождает. Можно приезжать и навещать родственника, участвовать в группе в соцсети. Заверяет, что постояльцам живется хорошо и весело. Спокойно реагирует на раздражительного клиента.</p> | Не проговаривает выгоды для конкретной ситуации. |
| | 29.03.2023 | <p>Общается спокойно, понимающий тон голоса. Заверяет, что это лучший пансионат в городе.</p> | Рассказывает о пансионате только после возражения о стоимости. |
| | 30.03.2023 | <p>Вежливо и спокойно общается. Убеждает клиента в том, что подопечные всегда под присмотром, проживание в пансионате будет безопасным и приятным. Инициативно рассказывает, что, если бабушка не хочет в пансионат, с ней могут пообщаться психологи, также психолог может подсказать семье, как убедить бабушку.</p> | <p>Клиенту может показаться, что сотрудница слушает вполуха, пока клиент рассказывает о родственнике, так как просматривает в это время свободные места и почти не использует активное слушание. Рассказывает о пансионате только после возражения о стоимости.</p> |

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО



Бутримова Виктория 07.03.2023 общается вежливо и корректно. Бегло знакомится с ситуацией и проводит общую презентацию пансионата (01:48 У нас подопечные занимаются с культурологами, психологами, различные упражнения делают, концерты проводят. досуговая жизнь насыщенная. Питание 5-разовое входит в стоимость. Если есть непереносимость, сахарный диабет - стол будет соответствующий. Сиделочки круглосуточные помогают во всех абсолютно вопросах. На прогулку выводят, переодеться, помыться - во всем сиделочки помогают. Медицина в пансионате есть, есть приемы врачей, капельницы, уколы. массажи, реабилитация, просто отдельно оплачивается. 09:30 У нас чистота, мы боремся, чтобы запахов не было посторонних, подопечные у нас всегда ухоженные, всегда чистенькие. Вы приезжаете, навещаете в любое время). Начала рассказывать о преимуществах для конкретного подопечного, только когда клиент инициативно предоставил информацию о наличии перелома шейки бедра и психологическом дискомфорте (04:11 У нас есть программа реабилитации после перелома шейки бедра, если будет интересно - могу рассказать. Там большой медицинский упор, уколы, массажи, лфк, приемы врачей, анализы. 15:37 Пансионат будет лучше, во-первых, там безбарьерная среда, везде можно на ходунках подойти, везде поручни есть. Там очень много общения между собой, занятия проходят. По вечерам концерты проходят. У кого есть спад настроения - с этим работают, психологи в адаптации помогают).

Подробный разбор результатов

Звонок в ОКО



Внимательно работает с возражением о цене. Напоминает о преимуществах пансионата, предлагает рассмотреть оформление ИППСУ (05:45 Почему так дорого? - Здесь очень много медицинских процедур, поэтому цена такая. Если нужно только инструктора ЛФК, можно оплатить проживание и отдельно взять инструктора, если не нужна вся программа. На какой бюджет рассчитываете? - 190 т.р. - это много прям. - Это программа реабилитации. Если смотрим просто проживание, то минимально это 3000 рублей в сутки. Такая стоимость была бы комфортна? - Тоже многовато. - Прописана женщина в Москве? Можно получить программу помощи от государства, она оформляется через МФЦ. Человека признают нуждающимся, выдают направление в пансионат, частично будет государство покрывать расходы на проживание, будет 75% дохода подопечной. Сколько пенсия, выплаты у нее? Она не в официальном браке? 17250 будет с ее пенсии, доплата за комфорт минимальная - 1167 в сутки, это 3/4-местное размещение. Получается 35000 в месяц + 17250. Все остальное компенсирует государство, почти половину стоимость будет оплачивать за Вас).

Предлагает дополнительно рассмотреть вариант услуг сиделки на дому, но соглашается, что в пансионате будет комфортнее, так как там созданы все условия для проживания пожилых людей.

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи к назначению показа пансионата, снимая возражения на каждом этапе?» - Презентация пансионата носила общий характер, не опиралась на потребности конкретного человека.

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО



Губарева Олеся 13.03.2023 общается мягко и спокойно. Выявляет потребности довольно подробно. Сначала называет цены, затем презентует преимущества пансионата. Презентация пансионата без пауз, без шаблонности (02:41 Хороший уход, гигиена, теплое отношение, отдельно персонал дневной и ночной, также и постовая медицинская сестра. Чисто, никаких запахов, ремонт, в каждой комнате ТВ, размещение по психотипу, по физическому состоянию, чтобы им было комфортно друг с другом. Также входит штатный культуролог, это занятия на мелкую моторику, развивающие занятия. Никаких полуфабрикатов, 5-разовое сбалансированное питание, 3 вида диеты на выбор, исходя из состояния подопечного и пожелания. Есть штатный психолог, обязательно сопровождение на прогулку. Если тяжело передвигаться, высаживаем на коляску и везем на прогулку. Есть культурно-досуговые мероприятия - баянист, гармонист, на саксофоне играют в праздники, дни рождения, красные дни календаря. Медицина оплачивается отдельно: индивидуальное ЛФК, массаж, инъекции, капельницы. Без Вашего разрешения никакие манипуляции не делаются. В случае форс-мажора окажут первую помощь). Не приводит преимущества для конкретного подопечного.

При возражении о стоимости напоминает, что входит в цену, предлагает рассмотреть более бюджетные пансионаты сети (06:40 Почему так дорого? - Стоимость зависит от условий размещения, в эту стоимость входит 5-разовое сбалансированное питание, персонал ночной и дневной, а не сутками дежурный, который может уснуть на посту. В эту стоимость входит культуролог, занятия на моторику, развивающие занятия, психолог, кровать либо обычная, либо с противопролежневым матрасом, ТВ в каждой комнате, а также учитывается аренда помещения. Есть пансионаты бюджетнее во Всеволожске и станция метро Рыбацкая).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи к назначению показа пансионата, снимая возражения на каждом этапе?» - не названы преимущества для конкретного человека.

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО



Губарева Олеся (17351) 13.03.2023 общается мягко, в приятной манере. После краткого выявления ситуации переходит сразу к ценам, затем только рассказывает о пансионате и услугах (02:33 В эту стоимость входит гигиена, хороший уход, сиделка дневная, сиделка ночная, постовая медицинская сестра, 5-разовое сбалансированное питание, 3 вида диеты. Единственное, медицинские манипуляции оплачиваются отдельно. 05:28 В зависимости от состояния подопечного, мы предоставляем кровати многофункциональные, противопролежневый матрас). Клиенту приходится самому подробнее рассказывать о родственнике, чтобы услышать выгоды для конкретного подопечного (06:38 У нас психолог есть, где происходит период адаптации и проживание совместное. Размещение исключительно по психотипу и по физическому состоянию, чтобы было комфортно Вашему близкому человеку. Здесь люди работают и стараются, чтобы не было этих ситуаций). При возражении о стоимости не только перечисляет преимущества, но и предлагает рассмотреть вариант более бюджетного пансионата сети, позднее ориентирует по стоимости там (03:32 Почему так дорого у вас? - У нас по европейским стандартам обслуживание. Питание не привозное, не полуфабрикаты. Специалисты не сутками которые дежурят и могут уснуть, а отдельно дневные и отдельно ночные, им тоже нужно оплату производить. Плюс, медицинское сопровождение при необходимости. Есть другие пансионаты, где чуть бюджетнее стоимость. Плюс ко всему, может, некрасиво звучит, но это аренда самого здания. Здесь у нас больше реабилитационный центр, есть культурно-досуговые мероприятия, в штат входит культуролог и психолог. Поэтому такая стоимость). «Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи к назначению показа пансионата, снимая возражения на каждом этапе?» - Нет, называет стоимость до презентации преимуществ и услуг.

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО



Измайлова Кристина 06.03.2023 общается с клиентом спокойно и мягко. Интересуется не будущим подопечным, а размером бюджета клиента, переходит к стоимости размещения до презентации преимуществ. Затем поясняет, что входит в стоимость (02:49 В стоимость входит 5-разовое питание по специализированным диетам, сиделки, они там на круглосуточной основе находятся, хороший и качественный уход, у нас работают специалисты по уходу. Это и занятия на когнитивные навыки, у нас они проводятся на постоянной основе, это мелкая моторика рук и поддерживающие упражнения на память. Психологи у нас работают, занимаются по специализированным программам. Оборудование мы все предоставляем, это хорошие просторные комнаты, современный ремонт, телевизоры, комодики, тумбочки, ходунки, трости, коляски, функциональные коляски. Досуговых много мероприятий, чтобы не засиживались, не залеживались наши подопечные). Уже во второй половине общения клиент сам начинает предоставлять сведения о подопечном. О преимуществах для конкретного подопечного рассказывает только в ответ на запрос от клиента (Дядя курит. 06:37 Места для курения у нас есть, отведены в каждом пансионате. Там находятся сотрудники, которые всегда сопровождают. Мужчины курящие у нас есть в каждом пансионате. Люди курящие размещаются, в основном, на 1 этаже, это нужно будет обговорить с управляющей). Возражение о высокой стоимости не высказано, но оператор инициативно рассказал об абонеентах, как способе сэкономить. Инициативно приглашает посетить пансионат и оценить его атмосферу.

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи к назначению показа пансионата, снимая возражения на каждом этапе?» - Нет, так как оператор не ознакомился с ситуацией и состоянием подопечного.

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО



Измайлова Кристина 22.03.2023 общается вежливо и очень корректно, но голос монотонный. Сразу после инициативного рассказа клиента о родственнике, переходит к стоимости проживания, а не к презентации пансионата. Общие сведения о пансионате предоставляет в ответ на возражение о стоимости (02:47 Ого (о цене). - Стоимость коммерческого размещения можно снизить. У нас есть система абонементов, приличную сумму экономит. 1-местное размещение там будет 4365, почти 50000 экономия. Оплата там сразу за 3 месяца. - Почему так дорого? Тужа входят медсестра, анализы? - В стоимость проживания входит 5-разовое питание по специализированным диетам, сиделки, уход социально-бытовой. Контроль приема лекарств медицинской сестрой. Пансионат имеет медицинскую лицензию, и врачи, и медсестры у нас есть. Занятия на когнитивные навыки мелкую моторику рук, поддерживающие упражнения на память - занимаются наши психологи. Досуговых много мероприятий, чтобы не теряли интерес к жизни. Некоторые наши клиенты сравнивают с 5-звездочными отелями. Никаких запахов, качественная медицина, безбарьерная среда, качественный ремонт в комнатах, комнаты просторные, современное оборудование в плане колясок и ходунков.). Преимущество для будущего подопечного называет в ответ на конкретный вопрос клиента о том, будут ли следить за питанием бабушки (06:27 У нас питание сбалансированное, три вида диет, у нас есть диета для сахарного диабета). «Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи к назначению показа пансионата, снимая возражения на каждом этапе?» - Все этапы соблюдены, но инициатива в разговоре исходит от клиента.

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО



Кобылинская Анна 21.03.2023 неоднократно приглашает в пансионат и аргументирует необходимость визита. В ситуацию особо не вникает. В голосе нет сочувствия и дружелюбия. В процессе общения употреблена некорректная формулировка (03:14 С деменцией, сохранные, адекватные - они все разделяются у нас). Склонна больше отвечать на вопросы, а не проявлять инициативу (клиент сам расспрашивал о пансионате, о скидках, о медобслуживании).

Минимальные сведения о пансионате предоставлены (03:30 Уход круглосуточный, у нас есть персонал - сиделки, санитары, они круглосуточно находятся в пансионате. 04:06 У нас пансионат комфорт-класса, европейского уровня. У нас много профессионалов, в том числе ночью делают обходы, сиделочки прикреплены к подопечным, за ними будет уход. У нас живут долго и охотно. На каждого подопечного приходится 3 сотрудника. У нас есть психолог, культуролог, санитары, старшая медсестра, старшая сиделка. Уход у нас по всем стандартам. Есть музыкальный работник, досуговые мероприятия тоже есть. Кровати специализированные. 05:48 Есть у нас прогулки, своя кухня, 5-разовое питание. 08:08 У нас есть лицензия, свой штат врачей - терапевт, психиатр, есть возможность манипуляции делать). Выгоды для конкретного подопечного упомянуты (05:31 Если человек лежачий, мы ему можем предоставить функциональную кровать. Если плохо ходит, можем предоставить ходунки или коляску).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи к назначению показа пансионата, снимая возражения на каждом этапе?» - Не озвучена стоимость проживания.

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО



Кобылинская Анна 28.03.2023 общается энергично, корректно. Для установления контакта выражает согласие с клиентом (01:19 «Да, на самом деле, природа – это здорово, особенно, если в летний период, там все лиственно, сосны, деревья. Хорошо»). Рассказывает о преимуществах пансионата (04:20 У нас входит в проживание 5-разовое питание, все готовится в пансионатах, плюс, у нас круглосуточный уход сиделочек. Медсестры круглосуточный уход предоставляют. И у нас есть врачи как штатные, так и проходящие. Медицинская лицензия есть, анализы можно сдать) и о преимуществах для конкретного подопечного (04:46 Досуг очень хороший, скучно ему не будет, потому что с ними всегда занимаются культурологи, психологи. 05:20 Человек не может взять и уйти, у нас по электронным ключам. Плюс, сотрудников хватает, человек не останется один). Предложила посмотреть все три пансионата во Всеволожске, чтобы выбрать наиболее понравившийся. Ответила на возражение о стоимости (05:46 Почему так дорого? - Потому что у нас сиделочек хватает в штате, плюс, у нас есть медицинская лицензия, мы именно гериатрический центр, мы специализируемся на подопечных как на сохранных, так и на более тяжелых, даже у кого онкология. У нас с уклоном на реабилитацию).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи к назначению показа пансионата, снимая возражения на каждом этапе?» - Да, можно.

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО



Смирнова Юлия 03.03.2023 общается мягко и сочувственно, подробно интересуется ситуацией. Подчеркивает большой опыт компании (04:50 Компания давно существует, компания высокого уровня, европейского, 14 лет уже). Проговаривает основные преимущества (05:12 Везде камеры, пожарная безопасность, нас проверяют достаточно часто, тревожные кнопки. Питание 5-разовое, в каждом пансионате свой повар, специализированное, составленное диетологами. Помощь и сопровождение сотрудниками круглые сутки. Медсестры круглосуточные, у каждого своя таблетница. Психолог в штате, культуролог проводит занятия каждый день, потому что у нас направленность именно на социум, не хватает обычно общения, которое необходимо, и мы проводим занятия на моторику, на когнитивные навыки, чтобы они не утратились), делает акцент на взаимодействии с семьями подопечных (13:18 Есть группа, куда выкладывается, что сегодня делали, какие занятия проводились, то есть мы не закрыты, наоборот, обратная связь важна всегда. Мы даже звоним раз в 3 месяца по контролю качества. Все вопросы решаемы). Учитывает ситуацию клиента, презентуя пансионат (04:37 Все оборудование, если понадобятся ходунки или коляска - все мы предоставляем. 06:43 Медицинское сопровождение у нас возможно и необходимо, если есть ментальные нарушения, у нас есть лицензии медицинские, это за дополнительную оплату). Подробно информирует о стоимости проживания, о вариантах ее снижения, но возражение «дорого» не отрабатывает (10:15 Дороговато стоит проживание. - Ну, я вас понимаю. Но я озвучила наши приоритеты. Вам рекомендую лучше приехать, посмотреть). «Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи к назначению показа пансионата, снимая возражения на каждом этапе?» - не отрабатывает возражение о стоимости.

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО



Смирнова Юлия 14.03.2023 Общается спокойно и тактично. Рассказала об 1-местном премиум-размещении, его отличиях от остальных вариантов. Ориентирует по стоимости всех вариантов размещения. Презентует услуги пансионата (06:00 У нас пансионат высокого уровня, много что входит в обслуживание. Все оборудование мы предоставляем. Раз у Вас подопечная находится в лежачем состоянии, нужна функциональная кровать, противопролежневая, ее мы предоставляем. Помощь персонала круглые сутки - и покормят, и переоденут, и поменяют памперс, гигиенические процедуры. 5-разовое питание у нас, в каждом пансионате свой повар. Медсестры круглосуточные контролируют прием лекарств. Везде у нас камеры. Современные пансионаты - в каждой комнате телевизор, есть вай-фай. Психолог в штате, который знакомится предварительно. Есть медицинская лицензия. возможно обслуживание, но это идет дополнительная оплата), не забывает делать акцент на преимуществах для конкретного подопечного (06:20 Раз у Вас подопечная находится в лежачем состоянии, нужна функциональная кровать, противопролежневая, ее мы предоставляем. 08:10 Если понадобятся лфк, массажи, уколы или капельницы - это идет за отдельную оплату по нашему прайсу).

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО



Рассказывает об абонеентах, их содержании в рамках ответа на возражение о стоимости (08:20 Дорого получается. - Ну, я озвучила наши приоритеты. В принципе, собственно говоря, Вы можете приехать посмотреть визуально, сравнить с другими пансионатами, понять, почему такая стоимость, что мы предоставляем, пообщаться с управляющей, с сотрудниками. Есть вариант другой - у нас есть абонеенты, что позволяет снизить стоимость немного. Существует два вида - "Бонусный" и "Будь здоров". По абонеенту можно проживать в течение 3 месяцев, есть возможность заезжать на короткие периоды от 2 недель, 10 дней идут в подарок. 2-местная <...> в сутки будет 4140. Абонеент "Будь здоров" - также оплачивается полная стоимость абонеента, Вам предоставляется 50% скидка на медобслуживание. Первый вариант - в течение 3 месяце идет наблюдение терапевта, медсестры и психиатра и дается 50% скидка на эти услуги. Вторым вариантом - в течение 1 месяца идет обслуживание терапевта, медсестры и психиатра, остальные два месяца по прайсу. И в течение 3 месяцев 50% скидка на услуги, как массаж, лфк, инъекции, ингаляции, перевязки, экг).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи к назначению показа пансионата, снимая возражения на каждом этапе?» - Да, можно.

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО



Смирнова Юлия 29.03.2023 использует соперечающий тон. Называет стоимость до презентации услуг и преимуществ пансионата. Презентация не создает ощущение комфорта (04:25 Что сюда входит: все оборудование, ничего своего не надо, мы все предоставляем. У нас пансионат высокого уровня, давно существует. Полный контроль сотрудников, камеры установлены круглые сутки. Входит в стоимость и сопровождение, и кормление, и переодевание. Психолог в штате, культуролог, который проводит занятия каждый день, потому что у нас в большей степени направленность на общение. Те навыки, которые еще не утрачены, мы их занятиями поддерживаем. 5-разовое питание, в каждом пансионате у нас свой повар, 3 диеты составлены именно диетологами. Противопожарная безопасность обязательно, нас проверяют достаточно часто. Поддерживается чистота, чтобы запахов не было. Медсестры контролируют прием лекарств. Прогулки, там зона зеленая, это зависит от погоды). Упоминает и плюсы для конкретного подопечного (05:10 У нас в большей степени направленность на общение, которого обычно не хватает, тем более, если Вы работаете, бабушка, я так понимаю, одна).

Возражение о дороговизне не высказано, так как сотрудник инициативно рассказал об абонеентах, как способе снизить стоимость проживания.

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи к назначению показа пансионата, снимая возражения на каждом этапе?» - называет стоимость до презентации услуг и преимуществ.

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО



Филиппова Анжелика 06.03.2023 спокойно и доброжелательно общается с клиентом. Рассказывает о пансионате кратко, но емко, затрагивает и питание, и уход, и досуг, и медуслуги (01:43 Мы принимать можем в пансионат пожилых, кому нужна помощь физическая, психологическая и психиатрическая, в том числе с различными когнитивными заболеваниями принимаем. Также у нас есть реабилитация по медицинским стандартам после инсульта, перелома шейки бедра, после длительной госпитализации. 02:23 У нас собственное производство питания, 5-разовое питание, уход и помощь сиделочек. Кормление и гигиена - все это входит, если нужна кровать какая-то специализированная функциональная кровать, ходунки, коляски тоже предоставляем. Также у нас досуговая программа, психологическая поддержка тоже есть. 03:35 Да, это хороший пансионат, один из последних открытых). Презентует пансионат до выявления потребностей, поэтому приводит мало преимуществ для конкретного подопечного (04:54 Прогулки у нас есть, они под присмотром сиделочек будут выходить гулять каждый день. 05:30 Если нужно, можно взять наблюдение терапевта, хирурга, психиатра или узких специалистов). Перезванивает инициативно после обрыва связи.

Рассказывает о выгоде приобретения абонеента, успешно отрабатывает возражение «дорого» (08:50 До 30 дней почему так дорого стоит проживание? - Да, есть такая градация, 15-30 дней идут чуть дороже, поэтому, если хотите сэкономить, как минимум 30 дней - это будет более выгодный вариант. При абонементе, даже если 2 недели будет проживать, базовый тариф будет все равно считаться от 30 дней, здесь еще такая выгода есть).

Активно и неоднократно приглашает посетить пансионат, каждый раз приводит аргументы в пользу визита.

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи к назначению показа пансионата, снимая возражения на каждом этапе?» - Да, но можно было уделить больше внимания клиентоориентированному подходу.

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО



Филиппова Анжелика 10.03.2023 общается терпеливо и вежливо. Не перебивает клиента при рассказе о будущем подопечном. Презентует общие преимущества пансионата, но не говорит о выгоде для конкретного человека (04:24 В стоимость будет входить 5-разовое питание, у нас своя кухня, сами готовим, у нас сбалансированное диетическое питание. Далее, уход и помощь сиделочек, они у нас круглые сутки находятся в пансионате - кому-то помочь помыться, кого-то довести, если требуется, меняют постельное белье, стирка. В стоимость входят работа психолога, работа культуролога, проводятся занятия, досуговые мероприятия, прогулки. Пансионат у нас современный). Старается развеять сомнения о том, что человек боится ехать в пансионат, говорит, что работает психолог, подбирает подходящих соседей по характеру, помогает адаптироваться, сопровождает. Можно приезжать и навещать родственника, участвовать в группе в соцсети. Заверяет, что постояльцам живется хорошо и весело. Спокойно реагирует на раздражительного клиента.

При возражении о стоимости напоминает, что входит в цену, предлагает посетить пансионат и все увидеть своими глазами (07:57 Дорого. Стоимость, как в отеле. - Потому что в эту стоимость входит еще и сопровождение специалистов, сиделок, психолога, культуролога, санитаров. Функциональные кровати можем предоставить, досуговые мероприятия. В отеле же это не входит. Это близко к дому. Можете приехать, посмотреть и принять решение на месте).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи к назначению показа пансионата, снимая возражения на каждом этапе?» - не названы преимущества для конкретного человека.

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО



Филиппова Анжелика 29.03.2023 общается спокойно, понимающий тон голоса. Заверяет, что это лучший пансионат в городе, но рассказывает о самом пансионате только после возражения о стоимости (11:10 Почему так дорого стоит проживание? - Это недорого, с учетом нашего сервиса. У нас хороший современный пансионат, он не похож на старинные дома престарелых, полностью порядок, чистота, никаких запахов. Мы набираем опытный персонал, квалифицированный штат сотрудников у нас, мы работаем по всем стандартам, пожарная безопасность, много проверок проходим. У нас есть штатные специалисты, врачи, 5-разовое питание, 4 стола по потребностям. Все оборудовано электронными замками, есть видеонаблюдение, безбарьерная среда, везде поручни, туалеты у нас все оборудованные, ходунки и коляски можем предоставить, специальные кровати удобные с подъемом и противопролежневым матрасом. В эту стоимость входит организация досуга - психолог с ними занимается, культуролог, музыкальный работник. Мы праздники справляем, дни рождения отмечаем. Обратная связь у нас хорошая. Вы можете приезжать, навещать. Можно пройти медицинскую реабилитацию. ЛФК, массажи, уколы, капельницы можно прокапать). Приводит преимущества для родственника клиента (09:12 У нас есть медсестра и постоянный врач, могут продолжить ее наблюдать в пансионате).
«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи к назначению показа пансионата, снимая возражения на каждом этапе?» - рассказывает о пансионате только после возражения о стоимости.

Подробный разбор результатов Звонок в ОКО



Филиппова Анжелика 30.03.2023 вежливо и спокойно общается. Клиенту может показаться, что сотрудница слушает вполуха, пока клиент рассказывает о родственнике, так как просматривает в это время свободные места и почти не использует активное слушание. Анжелика убеждает клиента в том, что подопечные всегда под присмотром, проживание в пансионате будет безопасным и приятным. Приводит преимущества для конкретного подопечного (04:27 На первом этаже, если она ходячая, она может выходить гулять на территории. Если понравится, сможет остаться в этой комнате, сопровождение есть сиделок, у нас большая команда патронажная, сиделочки есть, медсестра круглосуточная, санитары, кто может ей помочь, культуролог, психолог, музыкальный работник. 08:27 Вы сказали про инсульт, нужна ей медицинская помощь. У нас в пансионатах есть медицинская лицензия и оборудование, можно ей также получать медицинскую помощь в качестве поддерживающих процедур и реабилитации). Более общую информацию о пансионате предоставляет только в ответ на возражение о высокой стоимости (05:56 А что так дорого? - Объясню, у нас пансионат комфорт-класса, индивидуальный у нас подход, персональный сервис, у нас 5-разовое питание диетическое сбалансированное, мы сами готовим, у нас также есть в виде столов по потребностям, рекомендациям и медпоказаниям. Меню обновляется каждые 2 недели с учетом сезонности и потребностей проживающих. Пансионат у нас полностью безопасный, везде электронные замки, пропуска, видеонаблюдение круглосуточное, полностью обустроены для бабушек, с поручнями, с зонами отдыха. Специализированную мебель можем предоставить и функциональные моменты - коляски, ходунки). Инициативно рассказывает, что, если бабушка не хочет в пансионат, с ней могут пообщаться психологи, также психолог может подсказать семье, как убедить бабушку.

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи к назначению показа пансионата, снимая возражения на каждом этапе?» - рассказывает о пансионате только после возражения о стоимости.

ПОДРОБНЫЙ АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ

ПОСЕЩЕНИЕ ПАНСИОНАТА

Посещение пансионата

| Управляющий | Дата | + | - |
|---|------------|---|---|
| г. Москва, ул. Габричевского, д 5 к 10 Ивлечева Людмила | 23.03.2023 | <p>Общается сочувственным тоном. Знакомится с ситуацией. Выражает понимание (08:35 Я Вас понимаю, это тяжело эмоционально, где-то и физически, потому что нужно организовать качественный уход). В конце визита предлагает оставаться на связи, говорит, что возможно сделать скидку, если заезд будет до 1 апреля.</p> <p>Помощница рассказала о том, что почти лежащую бабушку поселили к ходячим, и она со временем тоже стала ходить.</p> | Не рассказывает о стоимости проживания. |
| г. Москва, ул. Габричевского, д 5 к 8, Аветисян Анна | 07.03.2023 | <p>Встречает в холле, доброжелательна. Приглашает в кабинет, предлагает чай и сладости. Просит рассказать подробнее о дяде, выказывает понимание и сопереживание. Успокаивает клиента, которому неловко говорить об агрессивном поведении родственника, уверенно говорит, что у сотрудников есть опыт работы с такими «авторитарными и темпераментными» людьми (хорошая формулировка личностных качеств).</p> | На клиента не был заранее выписан пропуск, пришлось звонить управляющему, чтобы решить этот вопрос. Экскурсию проводит другой сотрудник. |

Посещение пансионата

| Управляющий | Дата | + | - |
|--|------------|---|--|
| г. Москва, ул. Лескова, д 6Б, Марченко Олеся Алексеевна | 09.03.2023 | Рассказывает инициативно о госпрограмме. Выражает сочувствие (23:55 Самим тяжело, это надо не жить своей жизнью, не работать. Мы все это знаем и понимаем. Родственники приходят с надорванными спинами. Уход нужен хороший. Тут у нас все уже схвачено, мы профессионалы в своем деле). | Управляющая была не в курсе запланированного визита. Клиенту пришлось ожидать, пока она закончит общение с родственниками нового подопечного. Не очень удачная формулировка вопроса (14:30 «В плане деменции? Голова все помнит, все знает?») Во время экскурсии отвлекается на общение с подопечным, с одной стороны, демонстрирует, что знает всех поименно и интересуется ими, с другой стороны, клиент чувствует себя некомфортно, как будто на него нет времени. Из медицинских услуг рассказано только о прикреплении к терапевту, не раскрывает тему реабилитации после перелома. Об абонементх и скидке 7% не рассказывает. |

Посещение пансионата

| Управляющий | Дата | + | - |
|---|------------|--|---|
| Красногорск, деревня Ивановское, влд 1 стр. 3, Бакланова Татьяна Владимировна | 06.03.2023 | Общается позитивно и бодро. На все вопросы отвечает уверенно. Знает все о жителях пансионата, может охарактеризовать каждого подопечного. Демонстрирует понимание (28:56 Я Вас слушаю, я понимаю, как у Вас душа болит за это все, но это нормальное явления для таких людей, у кого начинается деменция). | Неорганизованное начало. Встречает другой сотрудник, управляющий не был в курсе запланированного визита, звонит другому сотруднику (обращается «Катюш»), спрашивает, в курсе ли он назначенного визита, выясняется, что нет. Сухая формулировка (06:03 Бабушка какая? Сохранная? 09:10 Будете заполнять анкету по предпочтениям, <i>кто она в прошлой жизни</i> , чем увлекалась). Не предложены абонементы и скидка 7% при оплате на полгода вперед. |

Посещение пансионата

| Управляющий | Дата | + | - |
|--|------------|---|---|
| г. Санкт-Петербург, Выборгское шоссе, д 158 стр. 1, Юмашев Кирилл | 14.03.2023 | <p>Встретил сам у двери, предложил расположиться в зоне ожидания около кабинета, так как еще не закончилась предыдущая встреча. Освободившись, принес извинения за ожидание и предложил напитки.</p> <p>Общается бодро, энергично, не теряется при вопросах.</p> <p>На слова клиента о том, что пришлось долго ждать, когда впустят, так как никто не отвечал по домофону, ответил, что иногда придется немного подождать, так как персонал занят заботой о людях, это приоритет сотрудников.</p> | <p>Мало вопросов о ситуации клиента, о подопечном. Не хватает теплоты и сопереживания.</p> <p>Не отработал возражение «дорого», предложил рассмотреть другой пансионат сети. Не предложил абонементы, госпрограмму и скидку 7%.</p> <p>Говорит о сопровождении психиатра, скорее, не с точки зрения пользы для подопечного, а для спокойствия в пансионате (30:00 Если у нее деменция все-таки диагностируется, от 5000 психиатр, обязательный подбор медикаментозного лечения для компенсации состояния, потому что человек в деменции может сильно разбалансировать все отделение).</p> <p>В конце клиент уточнил, может ли сфотографировать холл, спросил не очень вежливо: 47:16 «Зачем, если Вы к нам не планируете приехать?»</p> |

Посещение пансионата

| Управляющий | Дата | + | - |
|--|------------|--|--|
| г. Санкт-Петербург, поселок Понтонный, ул. Клубная, д 5 литера А, Анастасия (администратор) | 10.03.2023 | <p>Общается дружелюбно. Старается спокойно реагировать на возражения клиента. Если не обладает нужными компетенциями для ответа на вопрос, сообщает, что по этому поводу проконсультирует управляющий (о ценах, о ремонте и мебели).</p> <p>Выражает понимание и сочувствие (33:05 Это тоже большой стресс – смириться с мыслью, что пора уже воспользоваться услугами людей, пансионата, это очень тяжело, есть чувство вины у многих родственников, они считают, что предали. Колоссальная работа у родственников внутри происходит).</p> <p>Рассказала о сплоченном коллективе сотрудников, взаимной поддержке, творческом духе и семейной атмосфере.</p> | <p>Недостаточное выявление потребностей. Не говорит о выгодах для конкретного человека.</p> <p>Администратор не обсуждает стоимость проживания, но управляющий не перезвонил, чтобы сориентировать по данному вопросу.</p> |

Посещение пансионата

| Управляющий | Дата | + | - |
|---|------------|---|---|
| г. Санкт-Петербург, Приморский пр-т, д. 35а, Екатерина (старшая медсестра) | 22.03.2022 | Энергичное общение. Сотрудник отвечает на все вопросы по мере возможностей и в рамках своих компетенций. Убеждает клиента в том, что бабушке понравится жить здесь, и многие подопечные отказываются возвращаться отсюда домой. | - |
| г. Санкт-Петербург, Рижский пр-т, д. 41 литера Б, Школа Евгений | 14.03.2023 | Общается тактично, доброжелательно. Стараются ответить на все вопросы. Рассказывает о порядке заселения в пансионат, о необходимых документах. Делает не общую презентацию пансионата, а презентацию, ориентированную на конкретного человека. Инициативно рассказал об ИППСУ. | Некоторые вопросы вызывают небольшие затруднения (преимущества вип-размещения, срок работы пансионата, где находится ближайшая больница). |

Посещение пансионата

| Управляющий | Дата | + | - |
|---|------------|--|--|
| г. Санкт-Петербург, ул. Комиссара Смирнова, д 4а, Ганичев Виктор Викторович | 14.03.2023 | Устанавливает контакт при встрече – уточняет, как клиент добрался. Деликатная и мягкая манера общения. Поддерживает клиента (30:10 Вы уже сделали самый большой шаг – уже начали смотреть и пришли в пансионат, задумались об этом. К этому никто никогда не бывает готов. Самую ответственную часть и психологически трудную Вы уже перешагнули). | Общая презентация, не называет преимущества для конкретного человека. Не рассказал об абонеентах, скидке и госпрограмме. |
| г. Санкт-Петербург, ул. Леснозаводская, д. 3, Аскеров Владислав | 07.03.2023 | Когда возник вопрос о медуслугах, сотрудник представил клиенту врача-терапевта. | Экскурсию и консультацию проводит помощник. Ситуацию у клиента практически не выясняет, просто показывает пансионат. Плохо ориентируется в стоимости, звонит и уточняет ее у управляющей. Об абонеентах рассказать подробно не смог. |

Посещение пансионата

| Управляющий | Дата | + | - |
|---|------------|---|--|
| г. Всеволожск, пр-к Достоевского, д. 56, Цыдова Людмила Анатольевна | 30.03.2023 | <p>Внимательно и тактично расспрашивает о состоянии будущего подопечного.</p> <p>Создает позитивный образ пансионата, рассказывая о пикниках в лесу, сборе ягод и грибов.</p> <p>Рассказывает о чате с сотрудниками пансионата, где можно узнавать о состоянии и нуждах подопечного.</p> <p>Дожим 46:25 «Лучше долго не думайте, в мае начинается сезон, когда люди приезжают, размещают в пансионатах пригородных».</p> <p>Хорошо справилась с возражением о страхах бабушки, можно взять на заметку.</p> <p>Сказал. Что к концу лета может появиться вариант для размещения по ИППСУ.</p> | <p>Не отработала сразу возражение о дороговизне. Только спустя время рассказывает об абонеентах. Об ИППСУ говорит в завершении визита.</p> |
| г. Челябинск, ул. Енисейская, д. 6, Мертенс Вилли Александрович | 29.03.2023 | <p>Начинает с краткой презентации компании (федеральная сеть, занимается уходом за пожилыми людьми, 14 лет на рынке). 29:51 «Мы одни из лучших в регионе и в стране. <...> У нас есть свой стандарт, который мы соблюдаем, свои рамки, из которых не можем выйти».</p> | <p>Не был готов ко встрече, при клиенте знакомился с информацией о подопечном от КЦ.</p> |

Посещение пансионата

| Управляющий | Дата | + | - |
|---|------------|--|---|
| г. Всеволожск, пр-т Некрасова, д. 2, Куц Татьяна (медсестра), Евгения (помощник) | 28.03.2023 | <p>Показывает пансионат, задает уточняющие вопросы о будущем подопечном. Демонстрирует заинтересованность. Отвечает на вопросы в рамках своих компетенций. Касательно стоимости не консультирует – провожает к Евгении (помощнице управляющего) для уточнения этих моментов.</p> <p>Евгения инициативно рассказывает об ИППСУ, предупреждает, что квот пока нет, но можно прописать в Ленобласти, там квоты есть. Предлагает разместиться сначала на коммерческой основе, затем перейти на госпрограмму.</p> | <p>Не предложили напитки. Не рассказали об абонементх, скидке 7%.</p> |
| г. Всеволожск, ул. Бибиловская, д. 27, Наталья Ивановна | 30.03.2023 | <p>Рассказала об Умной опеке.</p> <p>Дожим: 16:10 «У нас с мая по сентябрь будет 100% загрузка. Я всем, кто приходит, всем говорю – берите первые этажи, это очень хорошо».</p> <p>Общается позитивно, отвечает на все вопросы, убеждает в том, что будущему подопечному здесь понравится.</p> | 24:44, 25:12 Обратилась к клиенту на «ты». |

Дополнительные комментарии

Ниже приводим комментарии по вопросам анкеты:

2.2 Опишите пансионат внутри и снаружи. Было ли чисто, ухоженно? Освещение, запахи, звуки, что заметили во внутреннем оформлении?

Визуальная составляющая удовлетворила практически всех гостей – в пансионатах и на территориях убрано, освещение комфортное, резкие и громкие звуки отсутствуют. В нескольких проверках было отмечено наличие неприятного запаха.

2.3 Опишите, как вели себя сотрудники по отношению друг к другу и пациентам, что Вы заметили.

Эмоциональная атмосфера в учреждениях комфортная. Сотрудники общаются друг с другом и с подопечными дружелюбно и вежливо. Конфликтные ситуации отсутствовали. г Всеволожск, пр-кт Достоевского, д 56 - клиент увидел, что одна из подопечных находится в состоянии нервного возбуждения, сотрудники пансионата в корректной форме оказывали ей помощь, старались стабилизировать состояние.

2.4 Опишите Ваш путь, как и где Вас встретили, куда повели сначала, потом и т.д., все локации, которые удалось посетить.

Сотрудники, проводившие экскурсию, демонстрировали общие зоны (столовая, зона отдыха, места для занятий, зону ЛФК, душевые и туалеты), а также жилые помещения. Показ комнат, где уже размещались подопечные, осуществлялся тактично, чтобы не беспокоить отдыхающих. Если клиент хотел сделать фотографию какого-либо помещения, сотрудники напоминали, что на снимки не должны попадать постояльцы и работники пансионата.

Дополнительные комментарии

Ниже приводим комментарии по вопросам анкеты:

2.5 Опишите, какие антиковидные меры соблюдаются в пансионате.

Соблюдение антиковидных мер производится по-разному во всех санаториях: от номинального наличия антисептика и масок на входе до просьб к гостю обработать руки, надеть маску/бахилы/халат.

2.7 Где именно встретил вас управляющий? У ворот (если они есть), у входной двери, в коридоре пансионата, в своем кабинете?

В кабинете – 3

- г. Красногорск, деревня Ивановское, влд 1 стр. 3 Бакланова Татьяна Владимировна;
- г. Москва, ул. Лескова, д 6Б Марченко Олеся Алексеевна;
- г. Москва, ул. Габричевского, д 5 к 10 Ивлечева Людмила.

В коридоре/ресепшен – 5

- г. Челябинск, ул. Енисейская, д 6 Мертенс Вилли Александрович;
- г. Москва, ул. Габричевского, д 5 к 8 Аватисян Анна;
- г. Санкт-Петербург, Приморский пр-т, д 35а Екатерина (старшая медсестра);
- г. Санкт-Петербург, поселок Понтонный, ул. Клубная, д 5 литера А Анастасия (администратор);
- Ленинградская обл., г Всеволожск, пр-т Достоевского, д 56 Цыдова Людмила Анатольевна.

Дополнительные комментарии

Ниже приводим комментарии по вопросам анкеты:

У входной двери – 6

- г. Санкт-Петербург, ул. Комиссара Смирнова, д 4а Ганичев Виктор Викторович;
- г. Санкт-Петербург, ул. Леснозаводская, д 3 Аскеров Владислав;
- г. Санкт-Петербург, Рижский пр-т, д 41 литера Б Школа Евгений;
- г. Санкт-Петербург, Выборгское шоссе, д 158 стр. 1 Юмашев Кирилл;
- Ленинградская обл., г Всеволожск, ул. Бибииковская, д 27 Наталья Ивановна; Ленинградская обл.,
- г. Всеволожск, пр-т Некрасова, д 2 Татьяна (медсестра).

2.19 Что предложил Управляющий в ответ на ваше "Мы-то хотим, чтобы бабушка/дедушка переехала в пансионат, но сами бабушка/дедушка - нет, или боится".

При возражении о страхах будущего подопечного сотрудники делятся своим опытом и идеями, как убедить родственника в необходимости переезда (санаторий-профилакторий, программа Путина, реабилитация, путевка с места бывшей работы и т.п.), также предлагается вариант с выездом психолога для проведения беседы, снятия тревожности и страхов пожилого человека и для инструктажа родственников будущего подопечного на предмет корректной единой линии поведения.

Дополнительные комментарии

Ниже приводим комментарии по вопросам анкеты:

2.20 Как прокомментировал Управляющий ваше замечание о том, что услуги в пансионате стоят дорого, и вы еще будете смотреть другие варианты.

При возражении о стоимости предлагается рассмотреть абонементы, перспективу оформления ИППСУ, размещение в комнате с большим количеством соседей, более бюджетные пансионаты сети. Проговариваются выгоды и преимущества посещаемого пансионата и услуги, входящие в стоимость.

2.21 Как прокомментировал Управляющий ваше замечание о том, что в пансионате можно было бы сделать ремонт или купить что-то новое - мебель, оборудование (только в тех случаях, если такой комментарий уместен по ситуации).

Так как пансионаты находятся в хорошем состоянии, возражение о ремонте и замены мебели, как правило, не высказывается.

Посещение пансионата



г. Москва, ул. Габричевского, д 5 к 10, Ивлечева Людмила 23.03.2023 общается сочувственным тоном. Знакомится с ситуацией. Выражает понимание (08:35 Я Вас понимаю, это тяжело эмоционально, где-то и физически, потому что нужно организовать качественный уход). Рассказывает о пансионате (05:47 У нас правильное питание, что немаловажно для людей в почтенном возрасте. Сиделки работают на этажах, которые осуществляют весь стандарт по гигиеническим процедурам, умывание, переодевание, помощь в приеме пищи, каждый день гуляем. Когда тепло, стараемся больше времени проводить на воздухе. У нас очень весело, постоянно приходят волонтеры, концерты, мероприятия. В штате есть психологи и культурологи), о преимуществах для будущего подопечного (05:08 У нас есть психологи, которые могут помочь, чтобы у нее было представление, что это не так, как в былые времена, все уже совершенно другое. 06:40 Очень важно заниматься с людьми, у которых когнитивные нарушения начинаются. 06:48 Здесь, благодаря социуму и досугу, люди не теряют связь с внешним миром, друзей приобретают, у нас даже пары есть. В одном пансионате свадьбу играли). Организует экскурсию с помощницей. О стоимости проживания не рассказывает, но говорит о возможности сделать скидку при заезде до 1 апреля.

Отрабатывает возражение о переживании родственницы клиента (05:00 Хочу ее настроить. - Если нужна помощь, мы поможем настроить. У нас есть рекомендации. У нас есть психологи, которые могут помочь, чтобы у нее было представление, что это не так, как в былые времена, все уже совершенно другое).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи» - Нет, сотрудник не рассказывает о стоимости проживания.

Посещение пансионата



г. Москва, ул. Габричевского, д 5 к 8, Аветисян Анна 07.03.2023 встречает клиента в холле позитивно и гостеприимно, в кабинете предлагает угоститься чаем и сладостями. Такой прием скрашивает впечатление от неорганизованности приема гостей (не был заранее выписан пропуск, пришлось звонить управляющему, чтобы решить этот вопрос). Управляющий старается побольше узнать о будущем подопечном, его состоянии, характере, интересах. Выказывает понимание и сопереживание. Успокаивает клиента, которому неловко говорить об агрессивном поведении родственника, уверенно говорит, что у сотрудников есть опыт работы с такими «авторитарными и темпераментными» людьми (хорошая формулировка личностных качеств). Не торопит, дает высказаться, задает уточняющие вопросы. При презентации услуг делает упор на выгоды именно для данного подопечного (18:25 У нас есть культурологи, психологи, аниматоры, которые подбирают занятия индивидуальные и общие абсолютно всем. Расскажете это все, и мы подберем занятия. Когда люди заселяются, в беседе принимает участие психолог, чтобы нам было проще адаптировать его. Мы всячески стараемся, чтобы люди у нас принимали участие в социуме и в прогулках). Выражает готовность идти навстречу (20:35 По правилам пожарной безопасности у нас нельзя. У нас на улице курят, у нас на первом этаже тоже есть мужчины, которые курят. У нас есть зона, выделенная для курильщиков. - Они всегда далеко. - У нас тут лавочка, прямо все рядом. - А ночью? - Мы можем пойти на встречу, но это сложновато - ночью вывести человека покурить. Можно определить время, построиться и ночью один раз вывести на перекур). Так как у подопечного имеется ряд заболеваний, управляющий рекомендует воспользоваться дополнительно услугами терапевта.

Посещение пансионата



Управляющий работает с возражениями. При сомнениях в том, что дядя клиента согласится жить в пансионате, сотрудник предлагает использовать корректные формулировки – не «дом престарелых», а «санаторий, профилакторий», а также сообщить о вынужденном 2-недельном отъезде супруги, во время которого в пансионате будут проводить адаптацию дяди к проживанию здесь (14:45 Пока не соглашается, орет: "Вы хотите от меня избавиться". - Мироззрение прошлых времен, что дом престарелых. - Мы это не произносим. - Санаторий, профилакторий. 29:32 Мы будем делать все, чтобы ему было комфортно и понравилось, а Ваша задача - помогать нам его мотивировать, что поедет минимум на 2 недели, у тети дела какие-то срочные. А дальше, в рамках двух недель, мы сможем понять, какая адаптация, как она прошла).

В ответ на возражение о стоимости управляющая напоминает об абонеентах, презентованных коллегой-оператором ранее, а также упоминает госпрограмму, но не рассказывает о ней подробно (30:35 6600 - конечно, дороговато. - Сюда входит все, кроме медицинских услуг. Есть программа абонеентов. Вам коллеги рассказывали, что, приобретая абонемент на 90 дней, можно получить бонусы. <...> Можно начать с пробного периода, а потом госпрограмма есть).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи» - посетитель, в целом, положительно оценивает визит в пансионат и общение с сотрудником, но указывает на отсутствие четких договоренностей о следующем контакте.

Посещение пансионата



г. Москва, ул. Лескова, д 6Б, Марченко Олеся Алексеевна 09.03.2023 общается вежливо. Управляющая была не в курсе запланированного визита. Клиенту пришлось ожидать, пока она закончит общение с родственниками нового подопечного. Потребности выявляет внимательно, но использована не очень удачная формулировка вопроса (14:30 «В плане деменции? Голова все помнит, все знает?»). Презентацию пансионата проводит, по большей части, общую (17:16 Не дешевый пансионат, но хороший, с хорошим уходом, с хорошим персоналом, все славяне, все обучены, у нас свой обучающий центр на базе Алтуфьевского нашего, он у нас самый большой, самый новый. Тут домашняя обстановка, людям хорошо, с родственниками общаемся по-семейному. Тут праздники, с родственниками общаемся в чате. 19:06 У нас режим, мы его соблюдаем. Питание хорошее. 6-разовое, есть и мясо, и рыба, и фрукты, и сладенькое). Иногда обращается к потребностям конкретного подопечного (14:20 У нас зарядка утром, даже кто на коляске - все равно их отвозят. Социальная жизнь помогает. 29:36 Кровати разные - есть обычные, есть медицинские. Ей медицинскую, думаю, не надо, вставать будет тяжело). Управляющий выражает сочувствие (23:55 Самим тяжело, это надо не жить своей жизнью, не работать. Мы все это знаем и понимаем. Родственники приходят с надорванными спинами. Уход нужен хороший. Тут у нас все уже схвачено, мы профессионалы в своем деле). Из медицинских услуг рассказано только о прикреплении к терапевту, не раскрывает тему реабилитации после перелома шейки бедра. Во время экскурсии отвлекается на общение с подопечным, с одной стороны, демонстрирует, что знает всех поименно и интересуется ими, с другой стороны, клиент чувствует себя некомфортно, как будто на него нет времени, и он мешает.

Посещение пансионата



Управляющий рассказывает инициативно о госпрограмме, но об абонеентах и скидке 7% не упоминает. При возражении о стоимости подчеркивает надежность пансионата и призывает выбирать внимательно (32:48 Надо посмотреть другие варианты. - Ну, смотрите, главное, чтобы Вас везде пускали, прям аккуратно смотрите, потому что люди приходят и рассказывают, что ни ухода, ни прийти нельзя, все прикрывают антиковидом, не пускают. Пансионат хороший, недешевый, но надежный, все-таки это жизнь Ваших близких). При возражении о страхах бабушки говорит, что пансионат отличается от дома престарелых (19:28 Боится, что будет среди посторонних людей. - Ей так понравится, что она уезжать не захочет. У многих осталось понятие "дом престарелых". Государственный и частный пансионат - это разные вещи. У нас люди по госпрограмме проживают, и вы можете заехать, посмотреть, если все понравится, то оформить).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи» - Нет, так как управляющий не был в курсе предстоящей встречи, общался по телефону по вопросам другого подопечного, поэтому клиенту пришлось ожидать. Напитки не предложены. Не был презентован весь спектр медицинских услуг по имеющейся проблеме. Управляющий отвлекается во время экскурсии.

Посещение пансионата



г. Красногорск, деревня Ивановское, влд 1 стр. 3, Бакланова Татьяна Владимировна 06.03.2023 общается позитивно и бодро. Начало консультации было неорганизованным. Встречает другой сотрудник, управляющий не был в курсе запланированного визита, звонит другому сотруднику (обращается «Катюш»), спрашивает, в курсе ли он назначенного визита, выясняется, что нет. Также упомянутый сотрудник Екатерина проводит часть экскурсии. Управляющий демонстрирует понимание (28:56 Я Вас слушаю, я понимаю, как у Вас душа болит за это все, но это нормальное явления для таких людей, у кого начинается деменция), но иногда использует сухие формулировки (06:03 Бабушка какая? Сохранная? 09:10 Будете заполнять анкету по предпочтениям, *кто она в прошлой жизни*, чем увлекалась). При презентации услуг и преимуществ пансионата управляющий ориентируется на ситуацию клиента, состояние будущего подопечного (07:38 Предлагаем прикрепить к ней сиделку, у этой сиделки будет еще 7-8 подопечных. С утра она помогает одеться, гигиенические процедуры - помыться, подмыться. 08:35 Зарядка, культурологи/психологи занимаются с ними. По уровню развития, начиная от рисования, заканчивая музыкальными конкурсами. При заселении будете заполнять анкету по ее предпочтениям, кто она в прошлой жизни, чем увлекалась, что ей нравится сейчас, на какую тему с ней можно говорить, какую-то определенную картину о ее эмоциональном состоянии, что она за человек, мы составим. 26:38 Ваша бабушка будет под круглосуточным наблюдением - днем под наблюдением дневной сиделки, ночью под наблюдением ночной сиделки. В каждой комнате камера. 27:38 У нас здесь медсестра круглосуточно, она здесь живет, они вахтами по 15 дней). Заметно, что сотрудник знает все о жителях пансионата, может охарактеризовать каждого подопечного. Презентуется ряд дополнительных услуг, связанных с медицинским сопровождением (терапевт, медсестра, невролог, инструктор ЛФК), настоятельно рекомендовано воспользоваться услугами терапевта и медсестры, так как необходим контроль общего состояния после инсульта и уровня сахара в крови. С возражениями справляется успешно. На возражение о том, что бабушка боится ехать в пансионат, управляющий рассказывает о жильцах рекомендуемой комнаты, подчеркивает комфортную атмосферу отдыха, предлагает сказать, что это пансионат для реабилитации (24:05 Вот видите, в той комнате, которая есть, там у нас проживают бабушки, которые начитаны.

Посещение пансионата



Одна сейчас поехала к родным, она сама приезжает, уезжает, она у нас себя чувствует, как на отдыхе в пансионате. В эту комнату, я бы ее Вам поселила, они реально себя чувствуют, как в пансионате. К ней никаких медицинских процедур, чтобы она чувствовала себя, как в больнице. 28:08 Вы можете ей сказать, что отправляете ее в пансионат на реабилитацию).

При возражении о стоимости предлагается воспользоваться ИППСУ, просчитывается экономия клиента (33:33 Дорого у вас, конечно. - Да, но самое дешевое 5-местное - 3000. Даже если без врачей посчитаем, это уже 90 000, но хотя бы терапевта и медсестру Вам надо взять. Если Вам дороговато, есть социальная программа. Сколько пенсия у Вашей бабушки? Грубо говоря, 27000 мы умножаем на 75%, 20250 мы забираем и доплата за 4-местное у нас 25000 по социальной программе. Без врачей будет выходить около 50000. Добавьте врачей, будет 60000-70 000, уже существенно. Могу дать номер нашего социального работника, они Вам помогут, но за это надо будет доплатить. Либо расскажут, как самим это сделать).

В ответ на замечания об устаревшей мебели, управляющий рассказывает о функциональных кроватях (36:45 Половина - деревянная мебель, половина - железная. - Это специально поставлено, это как бы дизайн. Есть железные кровати, потому что это функциональные кровати, это специальные кровати. не просто так. - Компания не вкладывается в мебель? Она выглядит, как в советских поликлиниках. - Это же функциональные кровати. Знаете, сколько они стоят? Они поднимаются, опускаются. У нее определенный матрас. Деревянные функциональные кровати еще не придумали).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи» - При знакомстве управляющий больше внимания уделил тому, что не знал о запланированном визите, чем установлению контакта с клиентом. Не обращался по имени в процессе консультации. Во время завершения встречи не запланировал дату/время следующего контакта.

Посещение пансионата



г. Санкт-Петербург, Выборгское шоссе, д 158 стр. 1, Юмашев Кирилл 14.03.2023 общается бодро, энергично, не теряется при вопросах. На слова клиента о том, что пришлось долго ждать, когда впустят, так как никто не отвечал по домофону, ответил, что иногда придется немного подождать, так как персонал занят заботой о людях, это приоритет сотрудников. Рассказывает кратко о пансионате (27:45 У нас стационар хороший, современный. С профессиональными сотрудниками, с медициной на уровне стационара. Мы и лечим, и развлекаем. 35:53 В проживание включены 6-разовое питание, размещение, гигиенические процедуры, помощь в передвижении, прогулки, культуролог, психолог, групповые занятия, весь быт в пансионате. Купают в душе раз в 5 дней, контролируют гигиену постоянно, при ухудшении состояния продолжают. Все, что Вы делаете дома, мы делаем здесь). Задает мало вопросов о ситуации клиента, о подопечном. Не хватает теплоты и сопереживания. Говорит о сопровождении психиатра, скорее, не с точки зрения пользы для подопечного, а для спокойствия в пансионате (30:00 Если у нее деменция все-таки диагностируется, от 5000 психиатр, обязательный подбор медикаментозного лечения для компенсации состояния, потому что человек в деменции может сильно разбалансировать все отделение). Быстро теряет интерес к клиенту, если тот выражает сомнения и хочет посмотреть другие варианты - в конце визита клиент уточнил, может ли сфотографировать холл, Кирилл спросил не очень вежливо: 47:16 «Зачем, если Вы к нам не планируете приехать?».

Посещение пансионата



Работает не со всеми возражениями. На сомнения из-за страхов подопечного предложил сказать, что предстоит обследование (20:33 Это мы хотим, чтобы она приехала в пансионат, а она не очень-то хочет. - Я понял. Если Вы хотите разместить ее в пансионате, у нас прекрасный пансионат с медицинским центром, Вы можете сказать ей, что на обследование, это совершенно недалеко от истины будет, так как у нас лечатся. У нас есть реабилитация, врачи восстанавливают организм подопечных до уровня стабильности. По психиатрии то же самое - если плохой сон, если человек взволнован излишне либо агрессивен, психиатры скорректируют состояние. Если получится адаптировать, тогда сможете рассматривать длительное пребывание в пансионатах).

На вопрос о мебели сообщил, что пансионат недавно открылся (28:03 А мебель новая? - У нас пансионату 2 года, и мебели. соответственно, 2 года).

При возражении о стоимости и высказывании идеи посмотреть другие варианты, предлагает рассмотреть более бюджетный пансионат сети, не предложил абонементы, госпрограмму и скидку 7% (46:41 Дорого тут у вас. Буду смотреть еще варианты. - У нас на Комиссара Смирнова есть подешевле пансионат, это на площади Ленина).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи» - Нет, мало вопросов о ситуации клиента, недостаточно сопереживания и тепла в голосе. Быстро теряет интерес к клиенту.

Посещение пансионата



г. Санкт-Петербург, поселок Понтонный, ул. Клубная, д 5 литера А, Анастасия (администратор) 10.03.2023 общается дружелюбно. Старается спокойно реагировать на возражения клиента. Если не обладает нужными компетенциями для ответа на вопрос, сообщает, что по этому поводу проконсультирует управляющий (о ценах, о ремонте и мебели). Во время экскурсии рассказывает о преимуществах, но не привязывает их к потребностям конкретного человека (17:55 «Культуролог и психолог работают по 5 дней, привлекаем волонтеров. Все мероприятия и праздники празднуются». 20:03 «У нас есть ЛФК, есть доктор, все медицинские манипуляции проходят только через родственников»). Выражает понимание и сочувствие (33:05 Это тоже большой стресс – смириться с мыслью, что пора уже воспользоваться услугами людей, пансионата, это очень тяжело, есть чувство вины у многих родственников, они считают, что предали. Колоссальная работа у родственников внутри происходит). Рассказывает о сплоченном коллективе сотрудников, взаимной поддержке, творческом духе и семейной атмосфере.

Работает с возражениями. При вопросе о состоянии мебели говорит, что это в компетенции управляющего, по поводу уборки сообщает, что есть график, которому следуют сотрудники (12:20 В мебель деньги не вкладывает руководитель? - Это Вы можете обсудить с управляющей, Анной Олеговной. - Мебель старая, оббитая, стулья грязные. Почему у вас стулья грязные? Тут краска. У вас убирает уборщица? - Уборщица будет сейчас убирать, она на весь пансионат. - Одна на весь пансионат? И стены грязные. Не оттирают стены у вас? - Есть график генеральных уборок. Они соблюдают график и убирают все).

Посещение пансионата



Не сразу реагирует на возражение о страхах подопечного. 08:16 Боится, думает, ее хотят куда-то сплавить. – Нет ответа. 10:05 Человек, который с этим не сталкивался, думает, что дети такие плохие, хотят куда-то запереть. - Я тоже раньше так думала, пока мнение кардинально изменилось. 20:30 Она считает, что это дурдом, что сюда умирать приезжают, негативно настроена. - Большинство родственников предпочитают не называть пансионатом или домов престарелых. Санаторий, полечиться мы едем. В этом духе. Надо посмотреть, что бабушке требуется, чтоб это было полезно.

Администратор не обсуждает стоимость проживания, но управляющий не перезвонил, чтобы сориентировать по данному вопросу.

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи» - недостаточное выявление потребностей, администратор не рассказывал о выгодах проживания в пансионате для конкретного человека.

Посещение пансионата



г. Санкт-Петербург, Приморский пр-т, д 35а, Екатерина (старшая медсестра) 22.03.2023 доброжелательно и энергично общаются. Сотрудник рассказывает о пансионате (06:53 У нас психолог занимается, культуролог, у нас концерты Питание очень хорошее, повара готовят очень вкусно. 5-разовое питание. Сбалансированное все меню, вот, можно посмотреть (показывает меню на день). 12:10 Есть телевизор, есть культуролог, баянист приходит 2 раза в неделю, приходят волонтеры, которые ставят концерты, детишки приходят. В этом плане они загруженные), о его преимуществах для бабушки клиента (03:10 Если она ходячая более-менее, то лучше, конечно же, на первом этаже. Там почаще гулять ходят, полегче спускаться. 07:44 Кто на сахарном диабете, там у них отдельно девятый стол. Если Вы не будете привозить ей (сладкое), такой проблемы не будет. Если дают сладкие пироги, то диабетикам дается другое. У нас есть, кто на инсулине сидит, тут у нас строго в том плане). Отвечает на все вопросы по мере возможностей и в рамках своих компетенций. Убеждает клиента в том, что бабушке понравится жить здесь, и многие подопечные отказываются возвращаться отсюда домой. Подробно проконсультировать по стоимости не может, предлагает общаться на эту тему с управляющей.

На возражения старается ответить убедительно (13:35 Один день все хорошо, на следующий день уже обижается. - Это они любят такое делать. А так они привыкают, им тут хорошо. Приходя внуки, знакомые, в этом плане у нас не запрещается; 05:48 Дороговато выходит. - Одноушки везде такие. Подешевле идут трешки).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи» - в рамках своих компетенций сотрудник сделал все, что мог.

Посещение пансионата



г. Санкт-Петербург, Рижский пр-т, д 41 литера Б, Школа Евгений 14.03.2023 Общается тактично, доброжелательно. Стараются ответить на все вопросы, но не всегда получается, некоторые вопросы вызывают небольшие затруднения (преимущества вип-размещения, срок работы пансионата, где находится ближайшая больница). Делает не только общую презентацию услуг пансионата (18:25 Сиделка занимается абсолютно всем – переодевает, меняет постельное, меняет нательное, помыть человека, стрижка ногтей и волос, полностью весь уход. Сиделки, которые работают с 8 вечера до 8 утра, не спят. Постоянно курсируют по этажу, проверят, спит человек или не спит, если не спит, то нужно какие-то меры предпринять. Если человека не так себя чувствует или нестабильно себя ведет, то этим уже занимается медсестра. Если там совсем как-то, то мы обращаемся или в больницу, или у нас есть врачи, которых можно вызвать), а презентацию, ориентированную на конкретного человека (03:20 Сиделки оказывают полный уход, начиная от переодевания, мытье в душе, кормление. Осуществляют помощь санитары. Есть функциональные кровати, есть гостевые. В вашем случае советую функциональную - она меняет положение, плюс противопролежневый матрас у нас есть для лежачих, фиксаторы есть, чтобы человек не выпал. 05:15 У нас есть психиатр и терапевт. Психиатр работает с людьми с деменцией, назначает лечение, чтобы человек не нервничал. Культуролог проводит беседу, отслеживает состояние, настроение, пытается найти подход. 3 раза в неделю психиатр бывает и отслеживание состояние. Медсестра 24/7 находится. 06:50 Сиделки постоянно здесь, они курсируют на этаже все время. Если это лежачие, то за ними в двойном размере присмотр – покормить нужно, проверить памперс. Стандартно замена памперса 3 раза в день, но, если человек лежачий, то это проверяется почти каждый час. Все делается аккуратно, люди обучение проходят).

Возражение о дороговизне не отработано (но сотрудник не является управляющим): 10:26 Недешево 5000 терапевт и 5000 психолог. - Я, честно, не знаю, сколько сейчас что стоит.

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи» - Нет, сотрудник не создает дальнейшие договоренности, только предлагает клиенту подумать.

Посещение пансионата



г. Санкт-Петербург, ул. Комиссара Смирнова, д 4а, Ганичев Виктор Викторович 15.03.2023 устанавливает контакт при встрече – уточняет, как клиент добрался. Использует мягкую и деликатную манеру общения. Презентует пансионаты хорошо, подробно, но дает общую информацию, не привязывает к потребностям конкретного подопечного (04:58 Пансионат состоит из нескольких служб, одна из самых важных - это сиделки, которые есть на этажах, они занимаются режимно-гигиеническими моментами - смена нательного и постельного белья, помощь в гигиене, в купании, в приеме пищи. Медицинская служба - динамика наблюдения за здоровьем проживающего, выдача лекарственных препаратов. Врач-терапевт наблюдает за состоянием, меняет назначения. Служба питания - кушают 5 раз в день, вкусно, еда сбалансирована, есть общий стол и столы для диабетиков, есть по индивидуальным пожеланиям. Повара свои. Культурологическо-психологическая служба, культуролог занимается, чтобы не заскучали, это задания на мелкую моторику, паззлы, стихи поучить, книжки почитать, в картишки поиграть. Если человек не очень социальный, культуролог будет индивидуально приходить. Баянист по субботам приходит, старые песни поют. Культуролог еще плотно работает с волонтерскими организациями). Поддерживает клиента психологически (30:10 Вы уже сделали самый большой шаг – уже начали смотреть и пришли в пансионат, задумались об этом. К этому никто никогда не бывает готов. Самую ответственную часть и психологически трудную Вы уже перешагнули).

Посещение пансионата



Работает с возражениями. На возражение о страхах подопечного предложил сказать, что это санаторий (04:32 Она боится. - Само собой, она понимает прекрасно, что, если мама уедет, самой будет тяжело справляться. 29:03 Сложно психологически. - Если на короткий период, я Вам из опыта скажу, скажите, что это санаторий на месяц, чтобы развеяться, сменить обстановку). На возражение о стоимости сказал, что она обусловлена качеством предоставляемых услуг (22:28 Дорого для нас. - Ну, у нас 3800 в день, в эту сумму включен набор услуг. Возможно, где-то есть дешевле, но там не будет такого качества. Часто люди сравнивают пансионат с домом пребывания, где одна сиделка на 30-40 человек и питание непонятно какое. Какое там питание, если стоимость суток будет 1000-1500, ведь в это все надо уместить з\п сотрудников, аренду, продукты).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи» - Управляющий не рассказывал о выгодах проживания в пансионате для конкретного человека, провел общую презентацию.

Посещение пансионата



г Санкт-Петербург, ул. Леснозаводская, д 3, Аскеров Владислав 07.03.2023 общается бодро, проводит экскурсию вместо управляющей, которая следит сразу за несколькими пансионатами. В ситуацию практически не вникает, уточняет только наличие/отсутствие деменции. Презентация преимуществ пансионата носит общий характер (03:29 Кровати у нас с противопролежневыми матрасами, с пультами, чтобы поднимать спинку выше-ниже. 04:10 У нас все новое, самому пансионату 4 года. 06:53 У нас есть баянист и два культуролога. Всегда движуха какая-то, тут всегда включен телевизор, играет баян, всех по максимуму пытаемся, кто спать – не будем заставлять). При поступлении от клиента вопроса о медицинских услугах, помощник знакомит его с терапевтом, который рассказывает о помощи в восстановлении подопечных после инсульта. Владислав слабо ориентируется в вопросе стоимости проживания и абонементов.

В ответ на возражение о том, что бабушка переживает по поводу переезда, помощник заверяет, что подопечным здесь хорошо (13:32 Бабушка побаивается. - Конечно, это у всех так. У нас несколько бабушек приехало два месяца назад, они не хотят уезжать, им хорошо. Родственники спокойно себя чувствуют, внимание им 100%).

Возражения по стоимости сотрудник не отрабатывает (15:33 Дорого. - Нет ответа. 20:00 Дороговато, еще другие посмотрю, сравню цены. – Угу).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи» - клиент отмечает, что сотрудник не особенно вникает в ситуацию, проводит формальную общую презентацию.

Посещение пансионата



г. Всеволожск, пр-т Достоевского, д 56, Цыдова Людмила Анатольевна 30.03.2023 внимательно и тактично расспрашивает о состоянии будущего подопечного. Создает позитивный образ пансионата, рассказывая о его преимуществах, о подходе к подопечным, о пикниках в лесу, сборе ягод и грибов (18:15 Здесь занятия проходят – ЛФК, психолог, культуролог, работаем с ними, вспоминаем, как называются времена года, книжки читаем, танцуем, пляшем. 19:05 Кухня у нас своя, готовим здесь. Если необходим диет-стол, у нас есть меню. 19:52 Примерно на 8 человек одна сиделка. 20:12 В рационе есть и овощи, и фрукты. Питание разнообразное. Вечером йогурты или кефирчик даем. Если нужно блендерить, на каждой кухне есть блендер, пища подается так, как нужно проживающему. 22:17 Большая территория для прогулок. Маломобильные с ходунками ходят, либо сиделка их возит на коляске. Там есть отдельный выход в лес, где можно посидеть в летний период. Скамеечки стоят, столики, можно пикничок устроить. 26:25 Летом очень хорошо. Весной у нас земляника, грибы растут, черника, малина, если дальше идти. Кто занимался садовничеством – кайфуют, в лесу собирают ягоды. Кто-то альпийскую горку облагораживает). Приводит преимущество для конкретного подопечного (19:24 У нас цель одна - чтобы все манипуляции, которые проживающий может делать сам, он сначала сделал сам, чтобы он не забывал этот навык. Потом, если он уже не может, помогает сиделка). Рассказывает о чате с сотрудниками пансионата, где можно узнавать о состоянии и нуждах родственника. Использует дожим 46:25 «Лучше долго не думайте, в мае начинается сезон, когда люди приезжают, размещают в пансионатах пригородных».

Посещение пансионата



Не отработала сразу возражение о дороговизне (35:25 Накладно получается. - В месяц 91500 проживание. - А в год? - (умножает на калькуляторе) Ну, нормально так...). Только спустя время рассказывает об абонементы. Об ИПКСУ говорит в завершении визита.

Хорошо справилась с возражением о страхах бабушки, можно взять на заметку (44:15 А если бабушка против будет? - Есть психолог, чтобы он мог все вот эти страхи, которые есть у вас и у бабушки, покрывать. Обычно адаптационный период - 2 недели. Вы переживаете, как она, что мы с ней делаем, кормят ли ее. Психолог как раз работает с бабушкой, она рассказывает, что здесь хорошо. В этот период они общаются с другими бабушками, у них появляется свой круг общения, она привыкает к сиделкам, к сотрудникам, к режиму дня, к питанию. И она успокаивается потихонечку. Все переживают, но в этот период мы стараемся, чтобы контактов с родственниками было поменьше. Лучше позвонить, с психологом поговорить, можно ли встретиться, это никак не повлияет ли на дальнейшее размещение. Психолог скажет, и Вы сможете приехать и поговорить, и она уже даст обратную связь, когда тут пожила, побыла).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи» - Не сразу реагирует на возражение о стоимости.

Посещение пансионата



г. Всеволожск, пр-кт Некрасова, д 2, Татьяна (медсестра), Евгения (помощник) 28.03.2023 Татьяна показывает пансионат, презентует преимущества (06:42 У нас музыка на территории играет, проживающие гуляют ежедневно. Занимаются культурологи, психологи. Занятия различные проводят, зарядка. День проходит насыщенно. 08:15 Мы устанавливаем телевизоры, где необходимо. Стараемся, чтобы они не засиживались в комнатах. 10:06 Гигиенические процедуры, подмывания, умывания – ежедневно. Душ принимаем раз в 5-6 дней под присмотром сиделочек. Техника безопасности на первом месте. Входная система на электронных ключах). Задает уточняющие вопросы о будущем подопечном и говорит о выгодах для него (11:44 Он у вас плохо адаптируется и привыкает к людям. Какое-то время с будут работать психологи с ним. Период адаптации бывает, иногда нужно выждать всем - и вам, и ему. Какой-то период, может, не будете общаться, всякое бывает. С вами будет работать группа психологов). Демонстрирует заинтересованность. Отвечает на вопросы в рамках своих компетенций. Касательно стоимости не консультирует – провожает к Евгении (помощнице управляющего) для уточнения этих моментов. Евгения инициативно рассказывает об ИППСУ, предупреждает, что квот пока нет, но можно прописать в Ленобласти, там квоты есть. Предлагает разместиться сначала на коммерческой основе, затем перейти на госпрограмму.

Посещение пансионата



Сотрудники отрабатывают возражение о страхах будущего подопечного, говоря о работе психологов и наличии госпрограммы (05:15 Дедушка боится, думает, мы его забудем. - 11:44 Он у вас плохо адаптируется и привыкает к людям. Какое-то время с будут работать психологи с ним. Период адаптации бывает, иногда нужно выждать всем - и вам, и ему. Какой-то период, может, не будете общаться, всякое бывает. С вами будет работать группа психологов. 19:18 (Евгения) - У нас бывает, что уговаривают, говорят, что санаторий, что это программа Путина, что это выделило государство. Есть доля правды в этом, я расскажу Вам про программы государственные).

В ответ на возражение о стоимости, Евгения напоминает о конкурентных преимуществах (25:55 Дороговато, будем еще смотреть варианты. - Ну, смотрите, но, на самом деле, в чем наш большой плюс - это, конечно, медицина. За состояние здоровья можно не переживать. В большинстве пансионатов медицины нет такой, как у нас. И квалифицированные специалисты вплоть до сиделок и помощников по уходу, у нас все обученные, все имеют сертификаты).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи» - не создана договоренность о дальнейших взаимодействиях.

Посещение пансионата



г. Всеволожск, ул. Бибиковская, д 27, Наталья Ивановна 30.03.2023 общается позитивно, отвечает на все вопросы, презентует пансионат с положительной стороны (11:10 У нас будто пионерский лагерь – аниматор, культуролог, музыку включаем, занимаемся зарядкой, мы их занимаем). Убеждает в том, что будущему подопечному здесь понравится, что для него тут есть преимущества (13:45 Она отсюда будет хорошо смотреть, здесь и картины, и шторы, и телевизор есть, комод у каждого свой. 16:23 Она побудет у нас недели две, Вы ее не узнаете, она изменится. Она поправится, таблеточки, все будет по режиму. Они у нас даже начинают говорить. 22:42 Если ее привезете сюда, походите с собачкой, посмотрите, как). Рассказывает дополнительно об Умной опеке (15:15 У нас устанавливается Умная опека. Те, кто у нас побыли и выписывается, тоже ставят Умную опеку). Не рассказывает о медицинском сопровождении. Использует неоднократно дожим (Дожим: 16:10 «У нас с мая по сентябрь будет 100% загрузка. Я всем, кто приходит, всем говорю – берите первые этажи, это очень хорошо»), сотрудница настойчиво и неоднократно предлагает забронировать место. К Концу общения стала обращаться к клиенту на «ты» (24:44, 25:12).

С возражением работает (27:13 Она сможет начать, что ей все не нравится. - Посмотрим, она будет недельку адаптироваться. Если что-то как-то - посмотрим другой вариант, переведем куда-то. Но я думаю, что понравится, потому что неплохая комната. Если уж что-то, будем просить, чтобы открывали тот дом нам, на первый этаж пойдет).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи» - не презентует медицинские услуги.

Посещение пансионата



г. Челябинск, ул. Енисейская, д 6, Мертенс Вилли Александрович 29.03.2023 не был готов ко встрече, при клиенте знакомился с информацией о подопечном от КЦ. Начинает с краткой презентации компании (федеральная сеть, занимается уходом за пожилыми людьми, 14 лет на рынке. 29:51 «Мы одни из лучших в регионе и в стране. <...> У нас есть свой стандарт, который мы соблюдаем, свои рамки, из которых не можем выйти»). Называет цену, затем только рассказывает, что в нее входит, какие услуги оказываются (22:10 Сюда входит проживание, питание, социализация. У нас работает психолог, занимаются в течение дня развитием моторики рук, сохранением функций когнитивных, чтобы прописи писали, паззлы собирали, пластилин, чтобы моторика оставалась, пальцы сгибались. Некоторые играют в шахматы. Некоторые в тяжелом состоянии и могут только мешочек-антистресс мять. Также мы прогулки осуществляем. Даже если неходячие, на коляску садим, вывозим гулять. Баянист в штате есть, он играет на баяне, музыку включаем, советские фильмы смотрим, приходят волонтеры, которые концерты проводят в праздники главные в году. Стараемся, чтобы человек мог здесь общаться. Система безопасности на высоком уровне, новая модель пожарной сигнализации). Проговаривает и преимущества для бабушки клиента (55:19 Стол у нас есть 9 для тех, у кого сахарный диабет. Измерение сахара, постановка инсулина - это все возможно). Об абонементах, ИППСУ и скидках не рассказывает.

На возражение о страхах подопечного отвечает уверенно (32:35 Вы проговаривали - как сказать об этом Анастасии Петровне, как договориться. Зачастую, либо это санаторий-профилакторий, либо это медцентр, больница. Смотря, как она это воспринимает. Некоторые бабушки хотят ехать лечиться в больницу, некоторые не хотят. Еще один метод - сам придумал, если честно - за деньги бабушки и дедушки не поедут, это люди советского времени, поэтому используем, что путевку дали, где-то, может, работала, ветеран труда, ударник, школа выделила, предприятие, завод, поликлиника).

«Можно ли сказать, что менеджер корректно провел вас по всем этапам продажи» - не создал конкретные договорённости.

**ПОДРОБНЫЙ АНАЛИЗ
РЕЗУЛЬТАТОВ**

**КОММУНИКАЦИЯ С ОКО
ПОСЛЕ ПОСЕЩЕНИЯ ПАНСИОНАТА**

Звонок после визита



г. Москва, ул. Габричевского, д 5 к 10 Кобылинская Анна 24.03.2023 Звонок поступил через три часа после визита. Клиент был в метро, после короткого разговора попросила перезвонить, но звонки больше не поступали. Сказали, что основное решение будет за Ольгой Ивановной (будущей подопечной), предложили привезти ее на пробные сутки. Также предложено пригласить домой психолога для беседы, если бабушка очень боится ехать. Дополнительные услуги от компании не были предложены.

г. Москва, ул. Габричевского, д 5 к 8 Измайлова Кристина 07.03.2023 позвонила через 2 часа после визита, уточнила впечатления. Ответила на высказанное возражение (00:35 Не понравилось, что туалеты находятся в конце коридора, дядя может не успеть туда дойти. - Вы в двух корпусах были или в одном? - В одном, в 8. - Во втором корпусе есть условия, когда туалеты находятся в комнате. Вам нужно будет пообщаться с управляющей по данному вопросу. Она Вам в этом вопросе поможет. Я пропишу, чтобы с Вами связалась Анна Владимировна) и предложила звонок от управляющей.

Аватисян Анна (управляющая) перезвонила клиенту и прокомментировала возражение о туалетах (00:38 Наличие туалетов в комнате - не всегда плюс, травмоопасно может быть. Туалет находится на этаже, можно разместить ближе к туалету, но, в принципе, этаж небольшой в Щукинском 2, о котором я рассказывала, просто он находится на втором этаже. Так как дядя курит, это не всегда будет удобно). Когда клиент сказал, что посмотрит другие пансионаты, напомнила, что у них все включено, что оказывается полноценный уход. Предложила обращаться по всем вопросам.

Звонок после визита



Измайлова Кристина позвонила повторно 10.03.2023, уточнила решение. Услышав, что планируется нанять сиделку, рассказала о патронажной службе в компании Опека, привела преимущества (00:44 У нас тоже есть услуги патронажа. На сколько часов планируете пользоваться? 8 часов у нас стоят 2600. Это не агентство, а полноценная патронажная служба. Сиделки у нас все в штате официально трудоустроены, для Вас это определенного рода гарантия. Перед заключением договора вы знакомитесь, если сиделка устраивает, заключается договор, на основании которого осуществляется оплата. Сиделке мы денежек не даем, за исключением, если потребуется сходить в магазин или аптеку, отчитывается она перед Вами чеками. Сутки, если это будет отдельная комната для отдыха, это будет 4560. В данном случае выгоднее сиделка с проживанием, проживание стоит 66000 за месяц, тогда в сутки выходит 2200. Не входят в обязанности медицинские манипуляции. <...> А так, любой социально-бытовой уход - переодеть, сопроводить, в аптеку, в магазин, врача вызвать, покушать приготовить, проконтролировать прием пищи и таблеток - это сиделка может). Позднее также рассказала о других доп. услугах (06:01 У нас также есть доставка питания и умная опека - это камера с датчиками, можете отслеживать работу сиделки, смотреть, что у Вас в принципе дома происходит, отслеживают, человеку стало плохо, человек упал, кто-то третий в квартире появился, бытовой прибор выключить забыли).

Звонок после визита



г. Москва, ул. Лескова, д 6Б, Бутримова Виктория 09.03.2023 Оператор уточняет, все ли показали и рассказали, все ли понравилось. Отрабатывает возражение о стоимости, напоминая о госпрограмме (00:41 Дороговато. Другие варианты решили посмотреть. – Вам рассказали, что к нам можно оформиться по государственной программе, если у человека есть прописка в МО, на перспективу можно будет со скидкой от государства проживать. Такой вариант рассмотрите? Можно будет с коммерческого на государственное перейти. Это экономия средств). Предложил воспользоваться услугой патронажа на время до определения бабушки в пансионат, но о преимуществах не рассказал, не «продал» услугу.

Звонок после визита



г. Красногорск, деревня Ивановское, влд 1 стр. 3, Смирнова Юлия 07.03.2023 уточнила впечатления от визита. Услышав, что не было подходящей комнаты, предложила рассмотреть 2 других пансионата сети, сориентировала по их месторасположению (00:40 Подходящей палаты для нас не нашлось? - Что именно не устроило? Какая нужна? - Нужна 3-местная, предложили 4- и 5-местную. - Может, рассмотреть еще Алтуфьевский и Щукинский? Это в Москве. Алтуфьевский в 5 минутах от метро Алтуфьево. Может, съездите, посмотрите? Щукинский на Габричевского,5, рядом Врачебный проезд. Там точно есть, можно съездить посмотреть). Когда клиент сказал, что подумает о поиске сиделки, Юлия предложила услугу сиделки с проживанием от компании Опека, а также онлайн-мониторинг для наблюдения за безопасностью и состоянием подопечного. Сориентировала по стоимости и преимуществам (02:18 Сиделку выгоднее нанять. - Почему так думаете? С проживанием? У нас тоже есть сиделки, мы предоставляем. У нас своя патронажная служба. У Татьяны Павловны вес до 90 кг? Кто-то в квартире еще будет проживать? Вы хотели на месяц или более долгий срок? У нас тогда это стоит 66000 плюс питание. Полное социально-бытовое обслуживание. Все сиделки - граждане РФ, все проходят лицензирование в нашей компании, все официально трудоустроены. 05:01 На дому мы еще предоставляем систему мониторинга, камеры предоставляем. Там три варианта - 24 часа, 12 часов и не менее 6 раз в сутки. По стоимости зависит от камер, можно от 1 до 5 установить. Если камеру, доставка, монтаж, установка - 5760 рублей. Мониторинг 24 часа - 5000 в месяц, 12 часов - 2500 в месяц. Не менее 6 раз в сутки - 1250 рублей). Предложила отправить информацию на ватсап и звонить при необходимости.

Звонок после визита



г. Санкт-Петербург, Выборгское шоссе, д. 158 стр. 1 Губарева Олеся 15.03.2023 сообщила, что слышала о возражении клиента по стоимости во время экскурсии, уточнила, не хочет ли клиент рассмотреть более бюджетные пансионаты сети, предложила абонемент (01:02 Действительно, дорого у вас. – А на какую сумму ориентировочно рассчитываете? – Думала, в месяц тысяч 60. – Поняла Вас. У нас самая минимальная стоимость размещения – это 2850 рублей без учета скидок и акций, это 85500. У нас есть абонемент «Бонусные дни», где 3 месяца размещается Ваш близкий человек, 10 дней в подарок дается. Также включены питание, психолог, культуролог, культурно-досуговые мероприятия. Здесь уже стоимость будет 76950 рублей во Всеволожских пансионатах и станция метро Рыбацкая). Также Олеся рассказала об альтернативном варианте - патронажной службе. Позднее позвонила Юлия, коллега Олеси, напомнила, что компания также представляет услуги мониторинга и продажи питания.

г. Санкт-Петербург, поселок Понтонный, ул. Клубная, д. 5 литера А Филиппова Анжелика 13.03.2023 уточняет впечатления. Высказанное возражение снять полностью не смогла, но предложила посетить другие пансионаты сети (00:35 Крыша протекает. Один санитар, там 51 постоялец, около 30 нуждаются в постоянной смене подгузников. И всего один санитар. - Кто Вам такую информацию сказал? Администратор? А кто именно? У нас есть еще сиделочки. - Сиделки не меняют памперсы, они спины не надрывают. Мужчина-санитар есть, который этим занимается, но он один. - Поняла. Может, Вы бы приехали к нам в другие пансионаты для сравнения, посмотреть по условиям, по комфорту, по расположению).

Звонок после визита



г. Санкт-Петербург, Приморский пр-т, д. 35а Селиванова Наталия Владимировна 23.03.2023 клиент указывает в анкете, что было высказано возражение о стоимости, в ответ на которое управляющий предложил приобрести абонемент. Также он рассказал о том, какое количество персонала приходится на подопечного, заверил в постоянном присмотре.

Также состоялся разговор с Кристиной – сотрудником КЦ. В ответ на возражение о запахах в пансионате, она сообщила, что передала информацию руководству (00:47 Там далеко не 5-звездочный отель. Больше похоже на больницу по запаху. Я не готова пользоваться услугами за такую бешеную стоимость. – Я зафиксировала эту информацию и передала руководству). Не предложила воспользоваться услугами патронажа от компании Опека (02:29 Мы решили, что найдем сиделку, это будет дешевле. – Наняли частным образом? – Да. – Все ли устраивает? – Да. – Поняла).

г. Санкт-Петербург, Рижский пр-т, д. 41 литера Б Смирнова Юлия 17.03.2023 Клиент указывает в анкете, что сотрудница аргументированно отработала возражение о враче. Также была предложена дополнительная услуга от компании – доставка питания.

Звонок после визита



г. Санкт-Петербург, ул. Комиссара Смирнова, д. 4а Ганичев Виктор 15.03.2023 уточнил решение. Выслушал возражение о недостаточном количестве сиделок и отработал его (00:30 На 9 человек всего одна сиделка. - Учитывайте, что это сиделка одна, у нас ещё сотрудники идут, которые тоже с бабушками занимаются, это культуролог, медсестра. Не все на сиделке. Сиделка выполняет именно свой функционал. По гигиеническим процедурам бабушка ходит в туалет самостоятельно, это неплохо. На одну бабушку получается 3 сотрудника). На сомнения в стоимости ответил, что попробует согласовать более выгодные условия (02:03 Хочу еще посмотреть, может, найду подешевле. - Я понял. Какая сумма была бы комфортной за сутки? - В районе 2500. - Я понял, давайте я возьму паузу, попробую что-нибудь придумаю и дам Вам знать. Попробую согласовать индивидуальный тариф, но не в 2-местной комнате. Позже позвонил и сказал, что вместо 3800 будет 3250 за 2-местный номер.

г. Санкт-Петербург, ул. Леснозаводская, д. 3, Хижняк Дмитрий, 07.03.2023. Уточнил впечатления от посещения пансионата, наличие дополнительных вопросов. Клиент сказал, что пока обсуждается в семье вопрос стоимости размещения, оператор подтвердил возможность снизить стоимость (01:24 Да, действительно, при размещении более 30 дней чуть меньше выходит стоимость, поэтому можно рассмотреть такой вариант. Также есть специальное предложение по абонеентам. Там если более 90 дней оплата сразу, там 10 дней в подарок идет). Предложил обращаться с вопросами на прямую линию или к управляющей, поблагодарил за обратную связь и попрощался. Дополнительные услуги не предложил.

Звонок после визита



г. Всеволожск, пр-т Достоевского, д. 56 Хижняк Дмитрий 31.03.2023 уточнил впечатления, спросил, кто проводил экскурсию, все ли понравилось. Отработал возражение о стоимости, предложив рассмотреть ИППСУ (02:26 Нам финансово пока не потянуть. – Какую сумму на размещение выделяете? Какая стоимость вас устроила бы? – Ищем на порядок дешевле. – У нас возможно размещение по госпрограмме, если такой вариант рассматриваете. Там более лояльные условия. Могу подробнее рассказать). Предложил рассмотреть вариант услуг сиделки на дому.

г. Всеволожск Некрасова, д. 2, Кобылинская Анна 05.04.2023 уточнила решение клиента. В ответ на возражение о дороговизне, сообщила, что есть перспектива оформления ИППСУ, но по срокам появления квоты сориентировать не может (00:25 Дорого. - На какой бюджет ориентируетесь? Можно госпрограмму оформить, но пока по квотам их у нас нету. Можем в очередь поставить, а пока на коммерческой основе разместить. Когда появятся места, к сожалению, не подскажу, но потом перейдете и будете размещаться по госпрограмме). Анна произвела примерный расчет стоимости проживания по госпрограмме, чтобы продемонстрировать выгоду. Другие услуги от компании не предложила. Договорились о звонке в конце недели.

Звонок после визита



г. Всеволожск, ул. Бибииковская, д. 27 Хижняк Дмитрий 03.04.2023 клиент сообщил, что бабушка против переезда, рассматривают сиделку, сотрудник презентовал услуги патронажа от Опеки (00:15 Рассматриваем вариант сиделки на дому по той причине, что бабушка у нас против, не хочет ехать никуда. – Понял Вас. Мы также предоставляем услуги сиделок на дому – как приходящие сиделки, так и с проживанием. По стоимости зависит от количества часов. 4 часа – 1300 рублей, 8 часов – 2500 рублей).

В ответ на возражение о том, что стоимость пансионата и сиделки почти равноценны, приводит весомый аргумент (01:28 А 2700 стоит сам пансионат с присмотром. – Тут да, стоимость услуг примерно одинаковая, но в пансионате 1 сиделка на нескольких подопечных, а тут оказывает помощь именно одному подопечному). Предложил обращаться в будущем, если будет необходимость.

г. Челябинск, ул. Енисейская, д. 6, Филиппова Анжелика, 30.03.2023, уточнил впечатления, все ли рассказали и показали. На возражение о дороговизне не ответил (00:20 Посчитал, что дорого. Посмотрим другие варианты. – Нет ответа). Не предложил другие услуги компании.

Дополнительные комментарии:

3.4 После вашего ответа, что договор заключать пока не готовы, какие-то еще услуги были предложены сотрудником опеки? И какие именно? Чем именно сотрудник обосновал такую альтернативу проживанию в пансионате?

Онлайн-мониторинг – 3 (неоднократно спасал жизни пожилых родственников)

- Московская обл., г Красногорск, деревня Ивановское, влд 1 стр. 3 Смирнова Юлия
- г Москва, ул. Габричевского, д 5 к 8, Измайлова Кристина
- г Санкт-Петербург, Выборгское шоссе, д 158 стр. 1 Смирнова Юлия

Сиделка – 6 (есть почасовой вариант и вариант с проживанием, полноценная патронажная служба, официально трудоустроенные и обученные сотрудники)

- Московская обл., г Красногорск, деревня Ивановское, влд 1 стр. 3 Смирнова Юлия
- г Москва, ул. Лескова, д 6Б, Бутримова Виктория
- г Москва, ул. Габричевского, д 5 к 8, Измайлова Кристина
- г Санкт-Петербург, Выборгское шоссе, д 158 стр. 1 Марченко Олеся Алексеевна
- Ленинградская обл., г Всеволожск, ул. Бибииковская, д 27 Хижняк Дмитрий
- Ленинградская обл., г Всеволожск, пр-т Достоевского, д 56 Хижняк Дмитрий

Доставка питания – 3 (сбалансированное меню)

- г. Санкт-Петербург, Рижский пр-кт, д 41 литера Б Смирнова Юлия
- г. Москва, ул. Габричевского, д 5 к 8, Измайлова Кристина
- г. Санкт-Петербург, Выборгское шоссе, д 158 стр. 1 Смирнова Юлия

Дополнительные комментарии:

3.5 Если Вам были направлены еще какие-либо сообщения, письма, рекламные материалы, укажите дату и время получения каждого и содержание.

В основном, клиенты получают только сообщение с благодарностью за обращение, содержащее информацию о предстоящей встрече, адрес пансионата и ФИО и контакты управляющего.

Дополнительные сообщения получены клиентами в двух случаях:

- Московская обл., г Красногорск, деревня Ивановское, влд 1 стр 3 07.03.2023 16:42 Отправлена информация об онлайн-мониторинге (отправитель Смирнова Юлия)
- г. Москва, ул. Лескова, д 6Б 07.03.2023 11:59 ссылка на сайт по сиделкам и по пансионату Алтуфьевский (отправитель Бутримова Виктория)