

alboodent

/ Moderni
odontologijos
klinika

SLAPTO KLIENTO TYRIMAS

2023

POWERED BY CLINIC4CLINIC.LT



APIE SLAPTO KLIENTO TYRIMĄ

2023 pavasarį slapto kliento apsilankymo metodu buvo tiriama klinikos „Albodent“ paslaugų teikimo kokybė ir orientacija į tiesioginius ir netiesioginius pardavimų procesus.

Tirta klinikos: registratūros aptarnavimo kokybė, gydytojų priėmimas, vykdomų pardavimų procesai, bendrieji klinikos priėmimo aspektai.

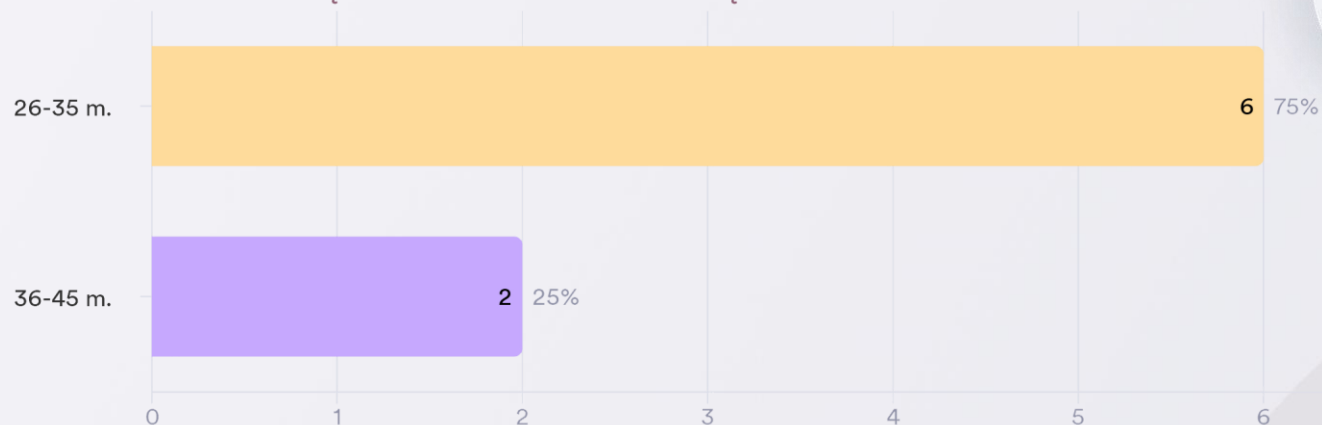
Tyrimo tikslai: įvertinti esamą aptarnavimo kokybę, gauti įžvalgų „iš šalies“, ką galima tobulinti, nustatyti pasiekimus.

Kiekvienas tyrime dalyvavęs respondentas turėjo atsakyti / įvertinti apie 70 klausimų, suskirstytų į 6 tiriamų aspektų grupes.

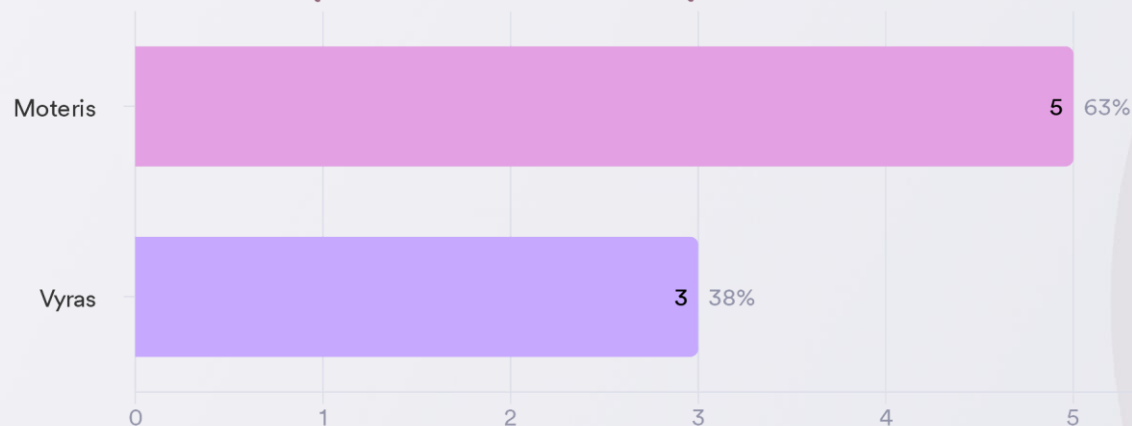


TYRIMO DEMOGRAFIJA

RESPONDENTŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL AMŽIŲ



RESPONDENTŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ



Tyrime dalyvavo 5 moterys ir 3 vyrai, kurių bendra amžiaus grupė yra 26 – 45 m. Tyrimo respondentai visi įgiję aukštąjį išsilavinimą bei jų pajamų vidurkis viršija vidutinį atlygį (1684 EUR).

INFORMACIJOS PAIEŠKA IR LOGISTIKA

Šiame tyrimo etape analizuojama klinikos „Albodent“ bedrosios teikiamos informacijos pasiekiamumas, patogumas, geografinė logistika ir pirminio kontakto įspūdžiai.

Remiantis respondentų atsakymų rezultatais, klinikos interneto svetainė yra patogi naviguoti, pateikta kontaktinė informacija yra aiški.

Respondentų amžiaus grupė nurodo aukštą kompiuterinį raštingumą, nepaisant to, registracijos pobūdis vyrauja tradicinis – telefonu. Net 7 iš 8 respondentų vizitui registravosi skambindami telefonu.



- Pavyko iškart prisiskambinti
- Nepavyko prisiskambinti, bet man netrukus perskambino
- Nepavyko prisiskambinti, bet man perskambino po ilgo laiko tarpo (daugiau nei po 20 min.)
- Nepavyko prisiskambinti ir niekas neperskambino. Teko Skambinti vėl po kiek laiko.
- Registravausi internetu, gavau patvirtinimą ir niekas su manimi nesusisiekė



Skambinančiųjų į kliniką vizito registracijai patirtis buvo ne vienoda: net 62% negalėjo iškart prisiskambinti, 13% - nebuvo perskambinta. Tai yra signalas gerinti aptarnavimo telefonu kokybę.

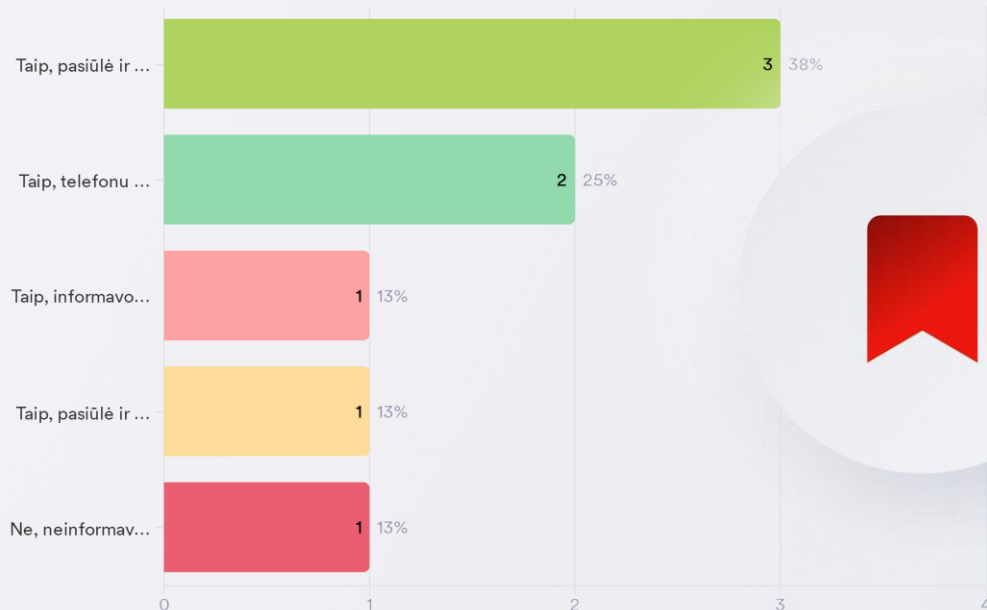
SLAPTO KLIENTO
TYRIMAS

INFORMACIJOS PAIEŠKA IR LOGISTIKA



Klinikos atstovų bendravimo telefonų kokybę respondentai įvertino labai gerai ir nusiskundimų nebuvo. Pasiektas 38/40 įvertinimo balas!

Vertinant SMS priminimus, suteikta informacija anot respondentų – atitiko lūkesčius. Buvo išreikštas gydytojo vardo poreikis vizito priminimo žinutėje.



Nagrinėjant pirmojo vizito organizavimo klausimą – išryškėjo faktas, kad klinikoje nėra bendrų pirminės informacijos teikimo klientui taisyklių.

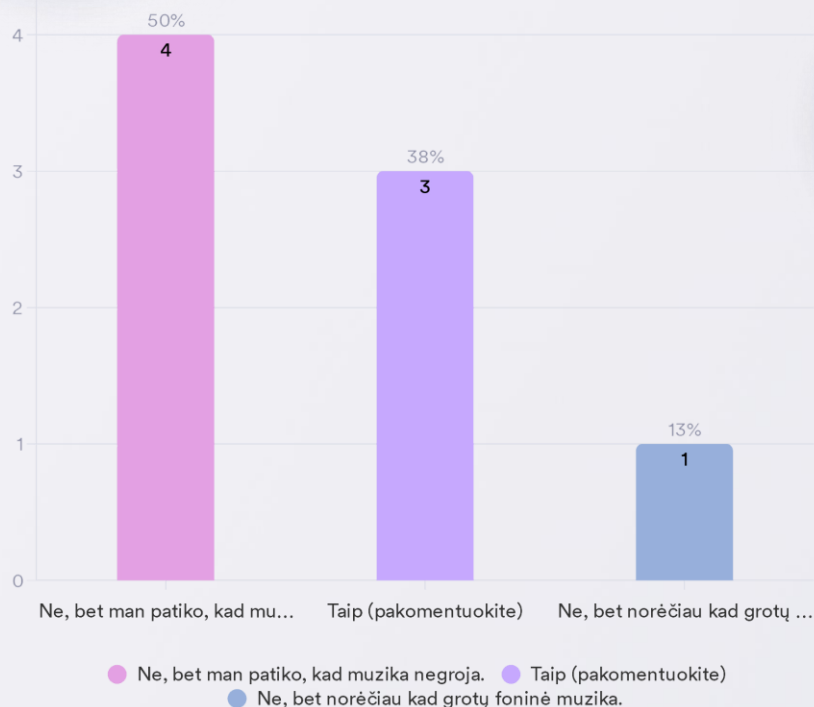
Teikiama informacija apie pirmajam vizitui reikalingą dokumentaciją bei papildomas laiko sąnaudas turi būti teikiama vienodai, net esant skirtingiems jos pateikimo variantams ir galimybėms. Tik 3 iš 8 respondentų gavo vienodą informaciją.

- Taip, pasiūlė ir atsiuntė nuorodą dokumentus užpildyti ir pasirašyti internetu.
- Taip, telefonu mane informavo apie reikalingus dokumentus pildyti ir įspėjo atvykti anksčiau numatyto vizito laiko.
- Taip, informavo apie dokumentus, bet nenurodė atvykti anksčiau.
- Taip, pasiūlė ir atsiuntė dokumentus susipažinti internetu.
- Ne, neinformavo apie dokumentų pildymą, dėl to vėlavau į vizitą.

KLINIKOS INFRASTRUKTŪROS VERTINIMAI

Šiame tyrimo etape analizuojama „Albodent“ klinikos erdvių patogumas ir potyriai atvykus į kliniką.

Patekimas į kliniką respondentams pasirodė patogus. Respondentai nurodė, kad klinika, jų supratimu, yra pakankamai erdvi, patogiai suplanuota.

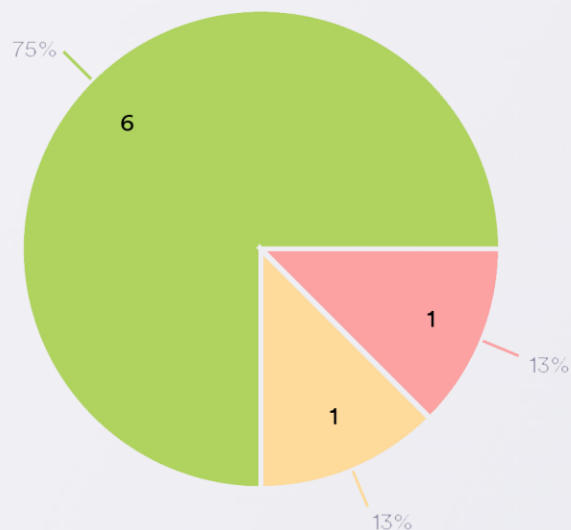


Įdomu pastebėti, jog net 5 iš 8 respondentų negirdėjo foninės muzikos klinikos patalpose. Taip pat 50% nurodė, kad jos ir nepageidautų.

KLINIKOS INFRASTRUKTŪROS VERTINIMAI



Vertinant klinikos bendrųjų patalpų tvarką ir švarą – pasiektas aukščiausias rezultatas! Tai liečia tiek laukiamojo, recepcijos, koridoriaus zonas, tiek klientams skirtą tualetų kambarį. Respondentai labai teigiamai įvertino klinikos aplinką ir interjerą.



● Taip, radau visko ko reikėjo, kambarys patogus

● Radau visko, ko reikėjo, tačiau buvo nepatogu

● Kambarys patogus, tačiau neradau, visų higienos priemonių, kurių reikėjo

Iš respondentų atsakymų darytina įžvalga – 63% negalėjo iš karto matyti, kur yra pacientams skirtas tualetų kambarys. Komentaruose taip pat buvo nurodyta, kad tualetų kambaryje yra kiek per tamsu, bei vieno respondento vizito metu buvo pasibaigęs tualetinis popierius.

SLAPTO KLIENTO
TYRIMAS

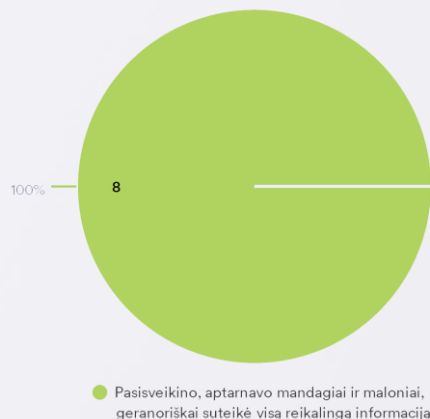
APTARNAVIMAS REGISTRATŪROJE

Šiame tyrimo etape analizuojamas aptarnavimas „Albodent“ klinikos registratūros ir laukimo zonoje, vertinamas registratūros darbuotojų atidumas ir paslaugumas.

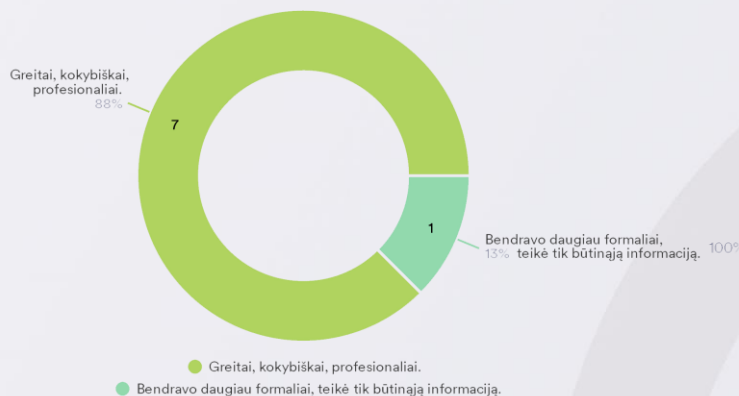


Pasitinkant klientą registratūros darbuotojų įvertinimas siekia didžiausią įvertinimą. Respondentai nurodė, kad jie buvo sutikti šiltai, maloniai, paslaugiai visiems nurodyta, kur pasikabinti viršutinius drabužius. Klientus darbuotojos pasitiko su šypsena ir nuteikė gerai.

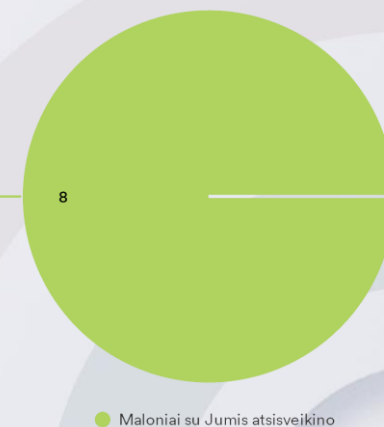
III.3. Įvertinkite priimamojo administratorių aptarnavimą (vertinamas dėmesingumas):



III.2. Atvykus, administratorė Jus aptarnavo (vertinamas profesionalumas):



III.7. Jums išvykstant administratorė:



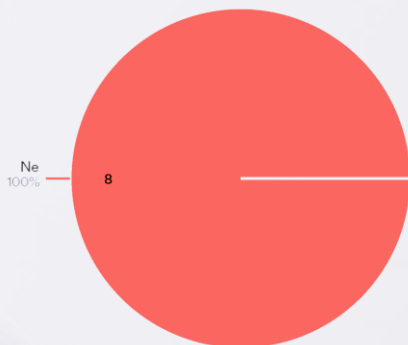
Išvykstant pacientams, registratūros darbuotojos atsiveikino šiltai ir maloniai, gaudamos aukščiausius įvertinimo balus. Ir nors tai yra labai gerai, tai taip pat indikuoja, kad **koncentruojamasi į pirmąją ir paskutinąją gyvo aptarnavimo grandį, paminant ne mažiau svarbias viduriniąsias.**

APTARNAVIMAS REGISTRATŪROJE



Tolesnėje klientų aptarnavimų eigoje išryškėja trūkumų. **Nei vienam iš respondentų nebuvo pasiūlyta vandens, karštų gėrimų, ar susipažinti su pramogine informacija.**

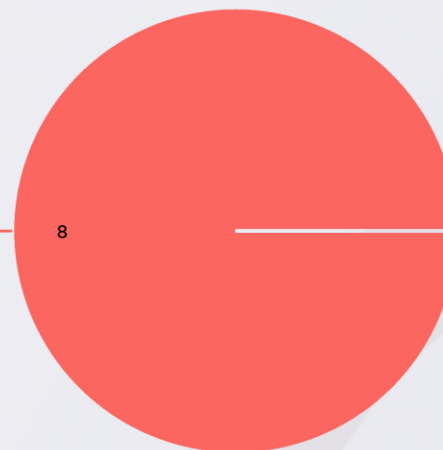
III.6. Atsiskaitant už paslaugas, administratorė pasiūlė įsigyti burnos priežiūros priemonių.



III.5. Atvykus ir laukiant, Jums buvo pasiūlyta:

Nepasiūlė nieko.
100%

8



● Nepasiūlė nieko.

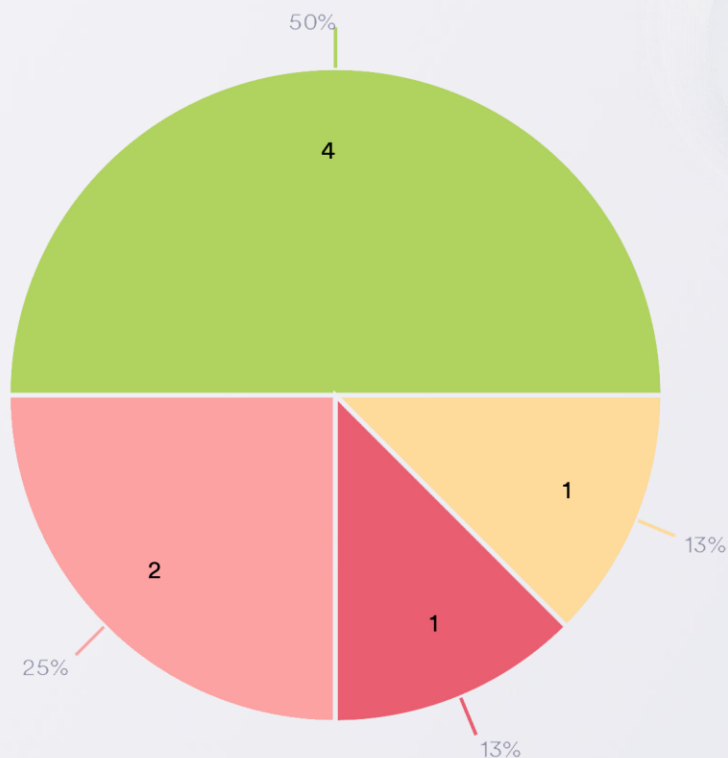


Identiška situacija kartojasi pacientui išėjus iš vizito, atsiskaitymo metu: apart formalios informacijos dėl tolimesnių vizitų derinimo, **nebuvo pasiteirauta „ar viskas sekėsi gerai“, „kaip jaučiatės“ ir pan.** Taip pat nei vienam respondentui **nebuvo pasiūlyta įsigyti burnos higienos priemonių.**

GYDYTOJO PRIĖMIMO APŽVALGA

Šiame tyrimo etape analizuojama „Albodent“ klinikos gydytojų priėmimo kultūra, kokybė ir respondentų potyriai vizito metu.

IV.1. Ar vizitas įvyko laiku:



- Taip, mane priėmė numatytu laiku (1-2 min paklaida)
- Ne, gydytojas užtruko su pacientu
- Ne, priežasties nežinau
- Ne, nes teko užpildyti dokumentus atvykus

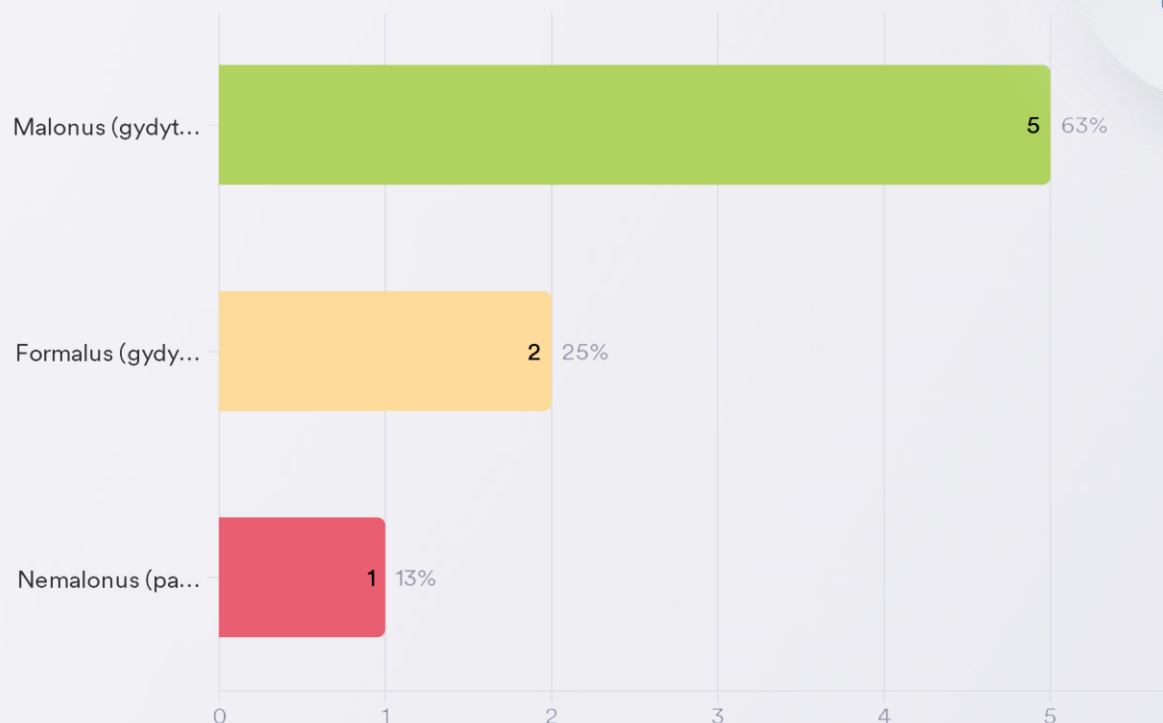


Punktualumas. Tai viena svarbiausių pirmojo įspūdžio, profesionalumo ir pagarbos detalių. Šioje vietoje klinikos personalas turėtų „pasitempti“, kadangi **net 50% respondentų nebuvo priimti į jiems paskirtą vizitą laiku.**

Vertėtų panagrinėti vėlavimo priežastis ir vizitų trukmių optimizavimo klausimus. Tai komandinio darbo rezultatas.

GYDYTOJO PRIĖMIMO APŽVALGA

IV.2. Susitikimas su gydytoju, Jums buvo:



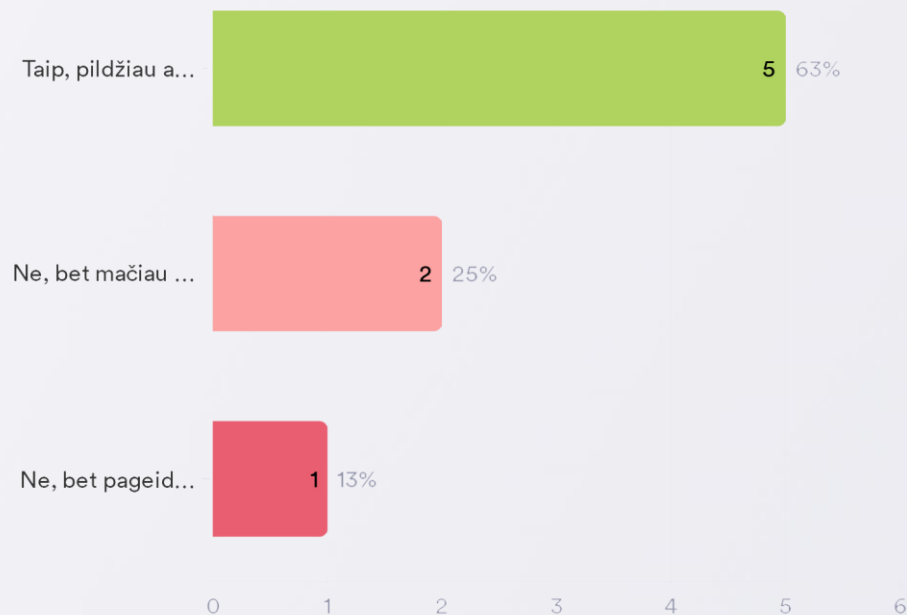
- Malonus (gydytojas prisistatė, paspaudė ranką, bendravo maloniai)
- Formalus (gydytojas kalbėjo tik apie gydymą, neprisistatė)
- Nemalonus (pakomentuokite, kas kėlė neigiamas emocijas)



63% respondentų, kad pirminis kontaktas su gydytoju buvo malonus ir įvertino aukščiausiu balu. 25% pirminį kontaktą įvardijo kaip labiau formalų, o vienas respondentas liko nepatenkintas. Toks potyrių pasiskirstymas indikuoja, kad **klinikoje nėra bendrai sutarto pirminio kontakto kultūros vedlio.**

GYDYTOJO PRIĖMIMO APŽVALGA

IV.4. Ar gydytojas teiravosi apie Jūsų bendrus sveikatos sutrikimus, alergijas ir kt.?



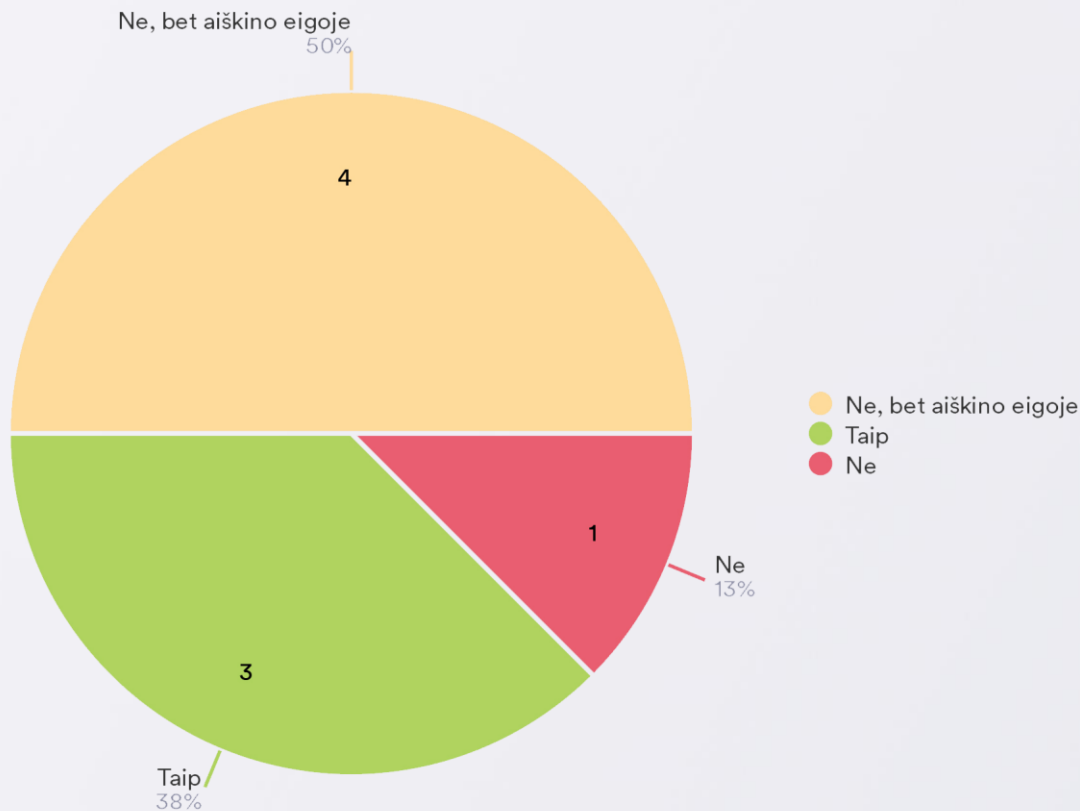
- Taip, pildžiau anketą ir klausė gyvai
- Ne, bet mačiau kad skaitė mano sveikatos anketą
- Ne, bet pageidaučiau, kad pasiteirautų nors ir pildžiau sveikatos būklės anketą



Sveikintina, kad net 63% gydytojų pasiteiravo papildomai pacientų apie sveikatos būklę prieš pradedant apžiūrą, nepaisant užpildytos paciento sveikatos anketos. Šis veiksmas turi būti atliktas visuomet – taip sukuriamas pirminis ryšys ir pasitikėjimo efektas.

GYDYTOJO PRIĖMIMO APŽVALGA

IV.3. Ar gydytojas informavo, kokia bus visos konsultacijos eiga?



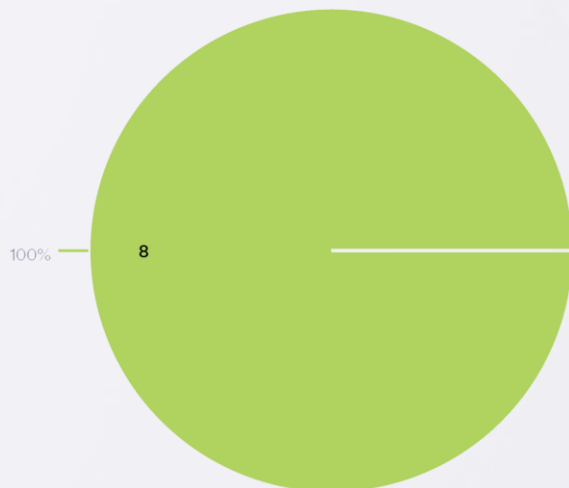
Nepaisant sąlyginai gero priėmimo momento, tolimesnis bendravimas nėra struktūrizuotas – vos 38% respondentų buvo iškart nurodyta konsultacijos/procedūros eiga. **Išankstinė informacija pacientui yra svarbi streso valdymo dalis.**



GYDYTOJO PRIĖMIMO APŽVALGA

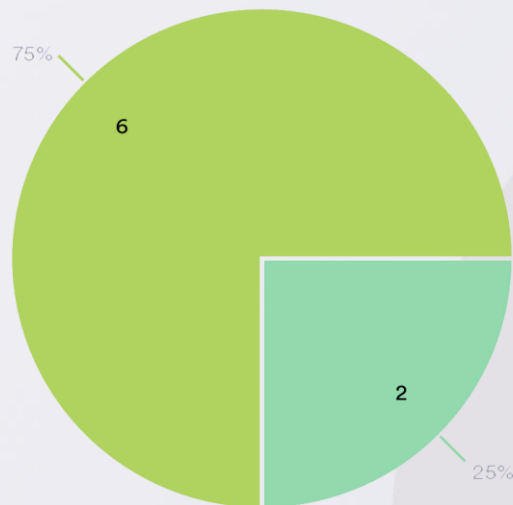


Gydytojai gavo aukščiausius įvertinimo rezultatus už informavimą, kokius veiksmus atlieka dotuoju momentu pacientui. Tuo pačiu bendraudamas profesine kalba, kurios metu, paaiškino specifinius terminus, kad pacientas suprastų ir jaustųsi komfortiškai.



● Buvo atlikti tik tie veiksmai, apie kuriuos gydytojas mane informavo prieš apžiūrą

IV.6. Vizito metu gydytojas su Jumis bendravo:



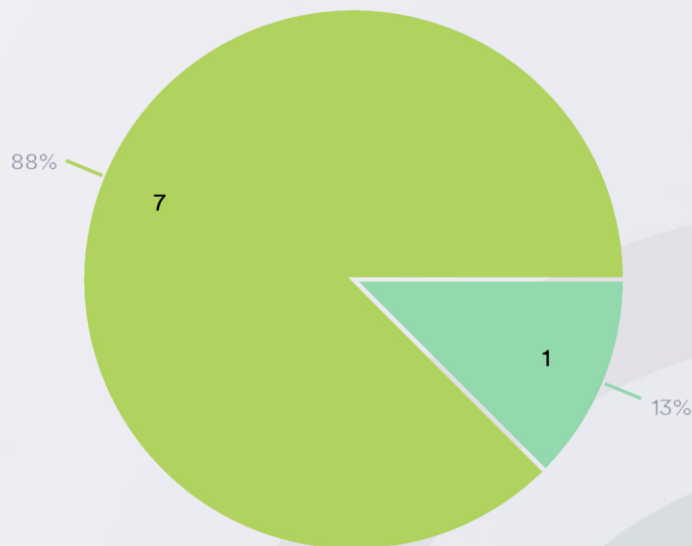
● Profesine kalba, tačiau buvo aišku
● Lengvai suprantamais terminais (buitine kalba)

PARDAVIMŲ PROCESO APŽVALGA

Šiame tyrimo etape analizuojama „Albodent“ klinikos pardavimų procesų efektyvumas ir suvokimas, bei gebėjimas pritraukti klientą.

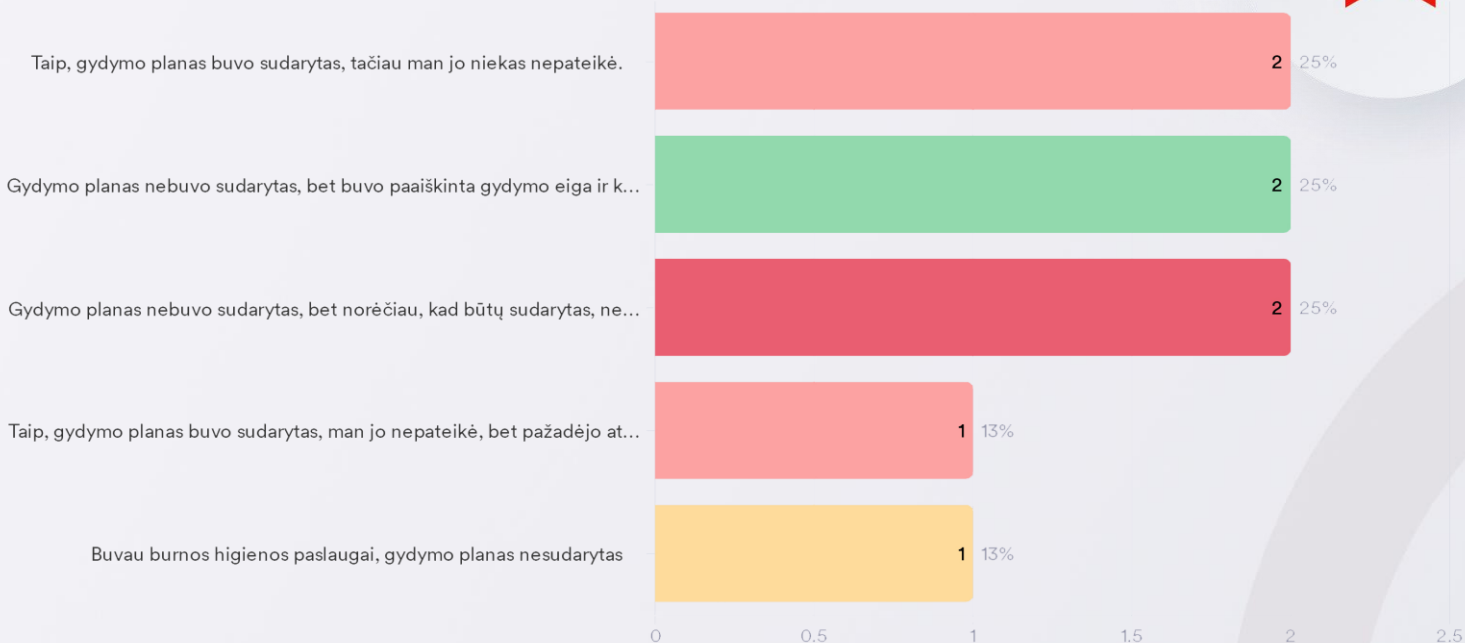


100% respondentų nurodė, kad visi konsultavę gydytojai atkreipė dėmesį į bendrą burnos sveikatos būklę, ne tik į problemą, dėl kurios kreiptąsi bei pasiūlė papildomų paslaugų pagal savo specialybę bei pas kolegas. Tai yra sveikintina praktika, dedanti gerus pagrindus pardavimų kultūrai klinikoje.



- Buvo kalbėta apie mano nusiskundimus ir buvo pasiūlyta papildomų reikalingų paslaugų
- Buvo kalbėta tik apie mano nusiskundimus, nurodė, kad papildomų paslaugų nereikia.

PARDAVIMŲ PROCESO APŽVALGA



Visgi, šis pirminis geras startas lieka starto būsenoje. Vos 3 iš 8 klientų buvo sudarytas gydymo planas ir nė vienam nebuvo pateiktas išvykstant iš klinikos. Taigi, pardavimų procesas, jei ir nenutrūksta, tačiau labai komplikuojasi ir tampa itin sunkiai kontroliuojamu.

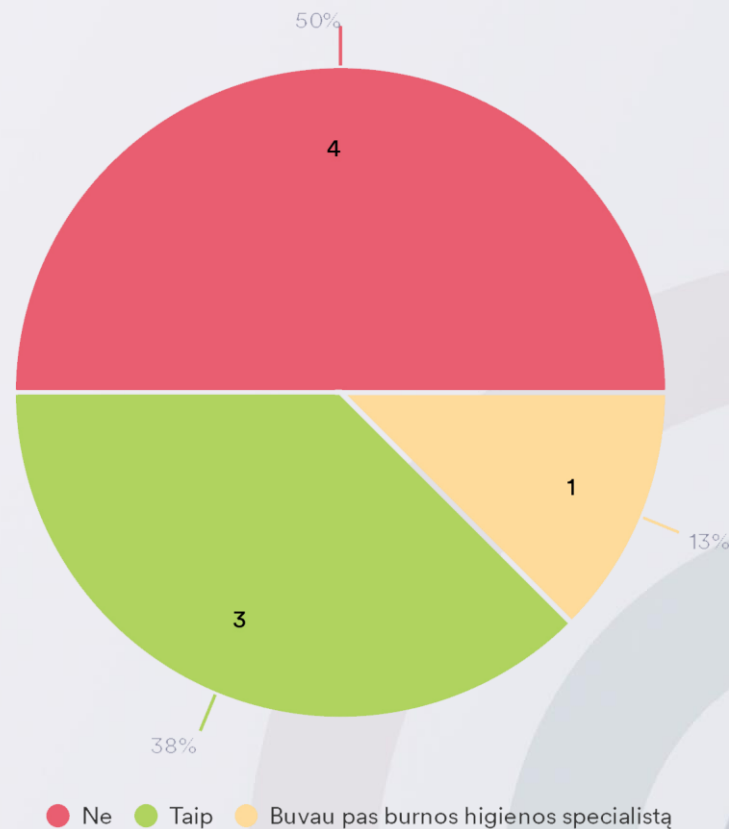
- Taip, gydymo planas buvo sudarytas, tačiau man jo niekas nepateikė.
- Gydymo planas nebuvo sudarytas, bet buvo paaiškinta gydymo eiga ir kaina, ir man to pakako (nedaug paslaugų su aiškia kainodara)
- Gydymo planas nebuvo sudarytas, bet norėčiau, kad būtų sudarytas, nes norėčiau žinoti kas man siūloma.
- Taip, gydymo planas buvo sudarytas, man jo nepateikė, bet pažadėjo atsiųsti elektroniniu paštu.
- Buvau burnos higienos paslaugai, gydymo planas nesudarytas

PARDAVIMŲ PROCESO APŽVALGA

Iš 3-jų sudarytų gydymo planų, klientui buvo paaiškinti/pakomentuoti 2.

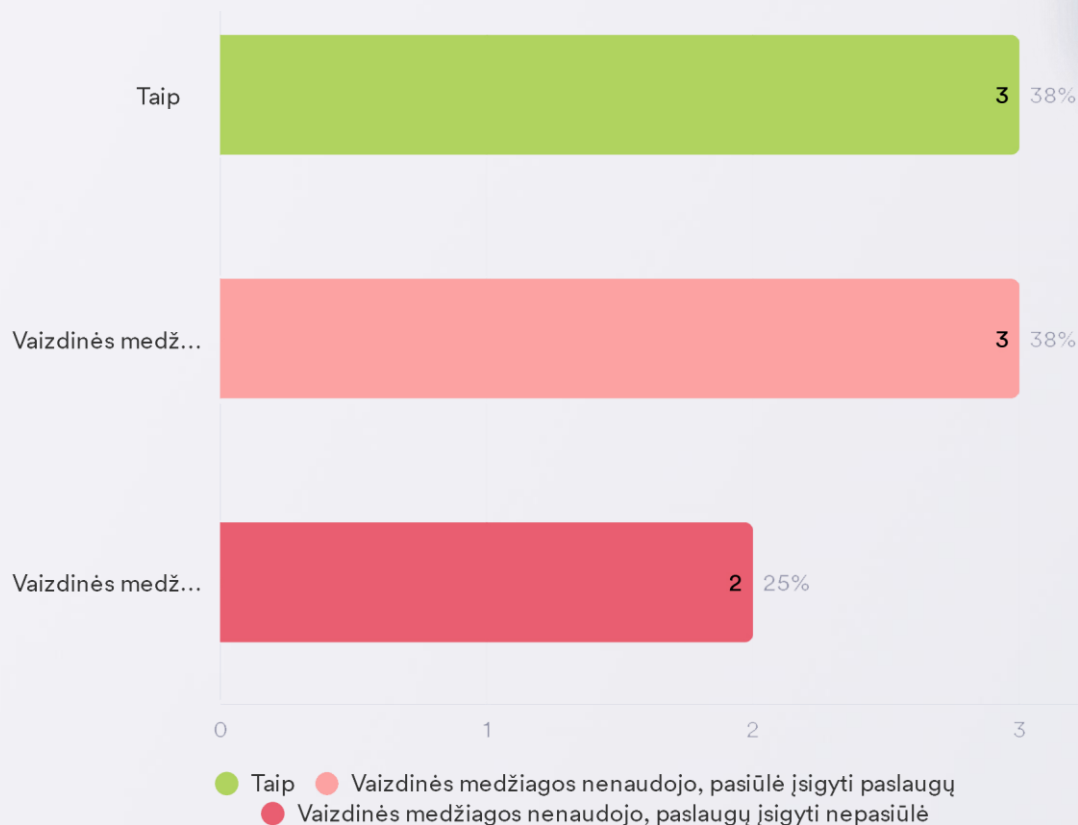
Respondentai vienareikšmiškai teigė, kad gauti savo gydymo planą ir suprasti jo eigą jiems yra itin svarbu.

V.3. Ar gydytojas Jus tinkamai supažindino su gydymo planu, eiga, kainomis ir alternatyvomis?



PARDAVIMŲ PROCESO APŽVALGA

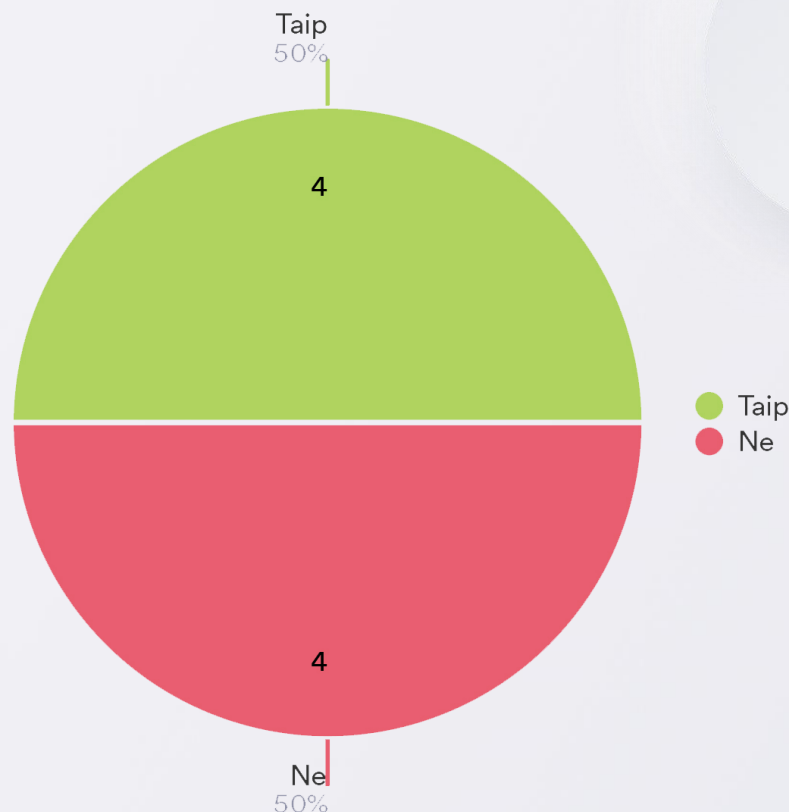
VAIZDINIŲ PRIEMONIŲ NAUDOJIMAS K-JOS METU



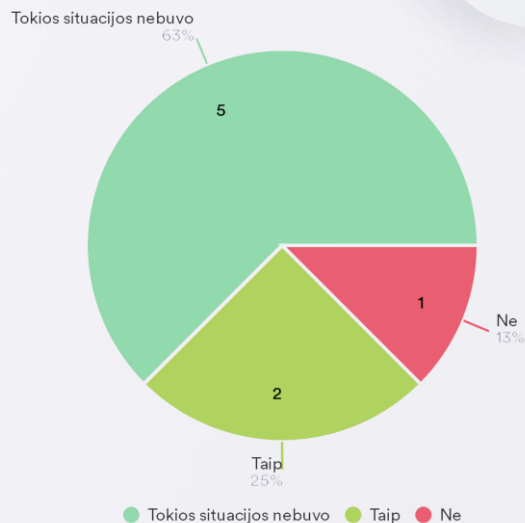
Sėkmingam pardavimų procesui, bendraujant su klientu, ypač svarbu yra naudoti papildomas vaizdines priemones: muliažus, modelius, video medžiagą ir pan. Tokiu būdu suteikiamas profesionalumo jausmas, leidžiama suprasti esamos problemos gylį, išsaugoma daugiau informacijos atmintyje, nei vien pokalbio metu. Deja, tyrimo metu vos 25% respondentų buvo naudojamos papildomos vaizdinės medžiagos konsultacijų metu. Tai įtakoja ir papildomų paslaugų pardavimų sėkmę.

PARDAVIMŲ PROCESO APŽVALGA

GYDYTOJO TAKTIŠKUMAS PARDAVIMŲ PROCESO EIGOJE

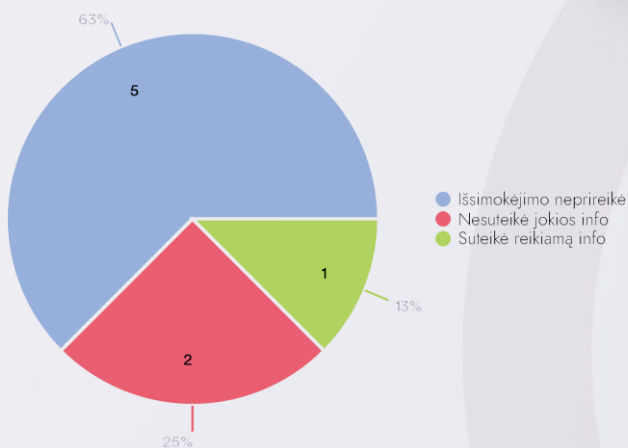


Nors ankstesniame klausime išsiaiškinome, kad gydytojai siūlo papildomas reikalingas paslaugas (pas kolegas), **tik 50% respondentų sutiko, kad tai darė nuoširdžiai ir įtaigiai**. Likusi dalis nurodė, kad papildomi pasiūlymai neskatino užsirašyti pas konsultavusio specialisto kolegą, nes buvo pateikti lyg „tarp kitko“. Tokiu būdu **juntamas atotrūkis tarp klinikos kaip vieningos organizacijos (pardavimų prasme) ir konsultuojančio specialisto**.

SLAPTO KLIENTO
TYRIMASGEBĖJIMAS PATEIKTI KAINAS IR
JŲ ALTERNATYVAS

Pokalbis apie kainą, dažnu atveju būna sunkiausias. Pastebėta, kad jis su respondентаis, dažnu atveju, nebuvo vystomas. Tai yra klaida. **Kaina nėra atsakomybė, bet svarbi informacijos ir sandorio dalis.** Gydytojas turėtų kalbėti apie planuojamų teikti paslaugų kainas, o ne palikti šios atsakomybės likimo valiai ir pasitikėti registratūros darbuotojo pardavimo proceso tęsimu.

V.7. Ar Jums paklausus gydytojas papasakojo apie išsimokėjimo galimybes pats / nukreipė į administraciją, kad papasakotų plačiau?

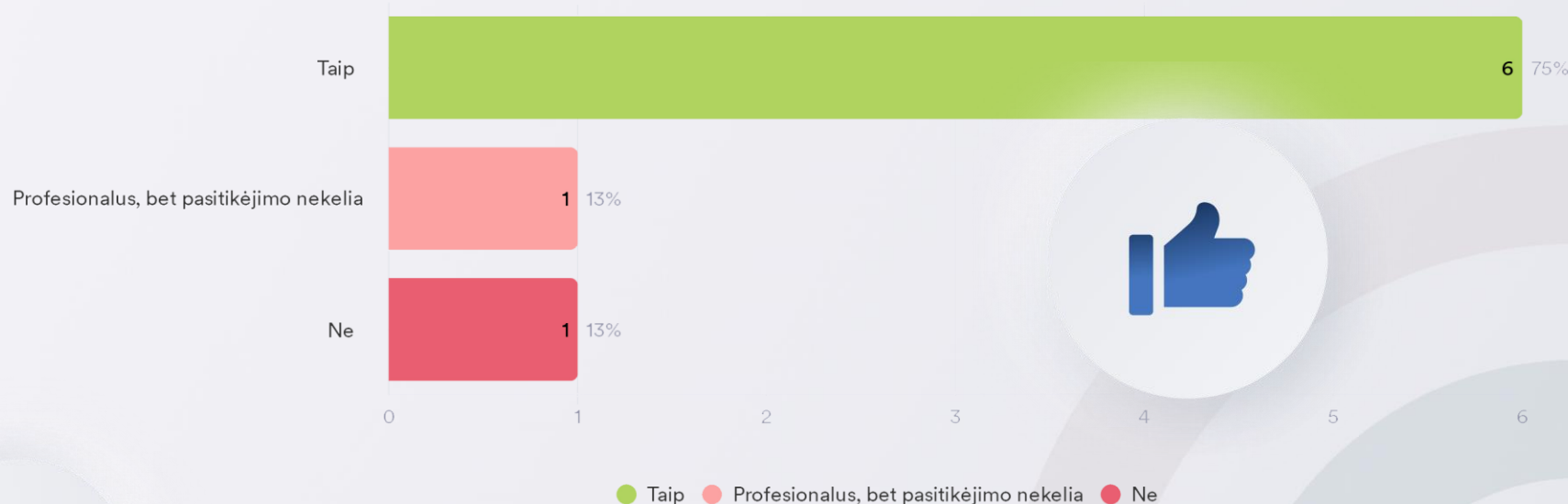


Kalbant apie išsimokėjimo galimybes, jei klinika neturi savo sukurtos sistemos, o naudojami trečiųjų šalių teikiamomis paslaugomis – **gydytojas turi nukreipti informacijos gavimui į registratūros darbuotojus.**

PARDAVIMŲ PROCESO APŽVALGA

GYDYTOJO PATIKIMUMAS

V.8. Ar konsultuojantis gydytojas sudarė savo srities profesionalo įvaizdį, iš kurio įsigytumėte gydymo paslaugas?



Kvalifikacijos ir medicininio profesionalumo prasme, 6 iš 8 respondentų nurodė, kad konsultavęs gydytojas kėlė pasitikėjimą, pademonstravo žinias ir svarstyty gydymo procesą. Tik vienas pacientas teigė būtų iškart sutikęs gydymo procesui. 2 pacientai įvertino vidutiniškai, nes trūko informacijos ar taktiško priėjimo.

Šie rezultatai byloja apie pardavimų procesų eigos suvokimo ir valdymo spragas klinikoje.

BENDRIEJI KLINIKOS VERTINIMAI

Šiame tyrimo etape analizuojamas holistinis klinikos „Alboødent“ vertinimas / indikacijos lemiančios klinikos pasirinkimą.

Vid. trukmė
dokumentų
pildymui (min.)

4

Vid. trukmė
laukimo iki
vizito (min.)

6

Vid. vizito
trukmė (min.)

17

Vid. trukmė
klinikoje po
vizito (min.)

3

Vid. pirmosios k-
jos vizito klinikoje
trukmė (min.)

33

Klinikos kainų
lygio įvertinimas

8/10



Nurodyti prioritetai renkantis odontologijos kliniką

Bendras patirties
klinikoje
įvertinimas

9/10





BENDRAUKIME!



KLAUSIMAI IDĖJAS
PAVERČIA GALIMYBĖMIS



POWERED BY CLINIC4CLINIC.LT

SPRENDIMAI EFEKTYVIAM MEDICINOS VERSLUI | CLINIC4CLINIC.LT