Рабочий день администратора стоматологии

25 ПУНКТОВ

Смена администратора — от открытия клиники до сдачи кассы.

За 30 минут до открытия

- [ ] Снять помещение с сигнализации, включить освещение и рабочий компьютер;
- [ ] Проверить чистоту и порядок в зоне ресепшена, санузлах и холле;
- [ ] Открыть МИС, сверить актуальное расписание врачей на сегодня;
- [ ] Убедиться, что все визиты подтверждены, и перезвонить тем, кто не ответил;
- [ ] Распечатать медицинские карты для первичных пациентов.

В течение дня

- [ ] Встречать пациентов, оформлять документы и провожать до кабинета;
- [ ] Принимать входящие звонки и перезванивать по всем пропущенным вызовам в течение **10 минут**;
- [ ] Оформлять запись на прием и проводить кассовые расчеты;
- [ ] Отвечать на сообщения в мессенджерах и социальных сетях;
- [ ] Следить за комфортной температурой в зоне ресепшена и наличием расходников.

Конец смены

- [ ] Перезвонить пациентам, записанным на завтра, для подтверждения визита;
- [ ] Сверить кассу и терминал, сформировать отчет о закрытии смены;
- [ ] Подготовить запас бланков документов, включая медкарты;
- [ ] Передать смену (оставить комментарии по листу ожидания и сложным кейсам);
- [ ] Выключить технику, свет и поставить клинику на сигнализацию.

Руководителю: контроль работы ресепшена

Контроль и KPI

- [ ] Конверсия звонка в запись — **60–80 %**, доходимость до приёма — **85–90 %+**.
- [ ] Перезапись первичных — **от 60 %**; ответ — до 3 гудков, перезвон — до 10 минут.
- [ ] Прослушивать **10–15 звонков** в неделю и разбирать удачные формулировки.
- [ ] Смотреть отчёты МИС по отменённым записям; «тайный пациент» — раз в квартал.
- [ ] Оплата: оклад **70–80 %** + бонус **20–30 %** за 2–4 KPI; не оценивать только по числу звонков.
- [ ] Проверять знания стажёра через **2 недели, 1 месяц и 3 месяца**.

Ошибки, которых избегать

- [ ] Сначала выявлять потребность пациента, потом называть цену и приглашать на осмотр.
- [ ] Не обещать результат лечения и не давать гарантий до консультации врача.
- [ ] Записывать через МИС, которая блокирует двойную запись к одному врачу.
- [ ] Проверять договоры и расписание на ошибки: неверная запись — это простой кресла и потеря выручки.