

ПРИМЕРЫ ВОПРОСОВ ДЛЯ ИНТЕРВЬЮ С ПАЦИЕНТОМ

00

Установление контакта

- «Спасибо, что нашли время. Я задам несколько вопросов, чтобы глубже понять именно ваш опыт в нашей клинике — что важно лично вам. Можно не отвечать на все вопросы. Можем начать?»
- «Расскажите немного о себе: чем занимаетесь? впервые у нас?»

01

Контекст визита

- «С какой задачей вы пришли/приходите обычно?»
- «Когда впервые подумали, что пора?»
- «Что мешало раньше?»

02

Выбор клиники

- «Как выбирали? С кем нас сравнивали?»
- Критерии выбора (чекбокс): Рекомендация, Отзывы, Расположение, Цена/рассрочка, Врач/портфолио, «В один визит», КТ на месте, Другое.
- «Что было решающим? Почему это важно именно вам?»

03

«До визита»: ожидания и страхи

- «Что неприятно/страшно в стоматологии?»
- «Что помогло снизить тревогу перед записью на прием?»

04

Ценность и формулировки

- «За что вы бы рекомендовали нас другу?» (одним предложением)
- «Какие три слова про нас?»
- «Закончите фразу: “Эта клиника — про ...”»
- Мини-подсказки: «Без боли», «Быстро/в один визит», «Сложные случаи», «Эстетика», «Честные цены», «КТ на месте», «Деликатность», «Детский формат».
- «Выберите топ-2 для нас. Чего не хватает?»

05

Проверка УТП

- Прочитайте 2–3 черновика фраз (если есть) и попросите реакцию:
- «Насколько это про нас? Что убрать/добавить, чтобы было “ваше”?»

06

Финал

- «Насколько из 10 баллов вы готовы нас рекомендовать? Почему не на балл выше?»
- Разрешение на цитату: «Можно использовать ваши слова на сайте/внутри команды?»
- «Благодарю за ответы! Ваши ответы помогут сделать сервис лучше.»