

Комплект: три возражения на входящем

Готовые формулировки на три самых частых реплики в стоматологии, уточняющие вопросы под каждую, три конструкции, которых в ответах быть не должно, и лист самопроверки на 30 звонков. Прочерки заполните своими данными, и комплект можно класть на ресепшен сегодня.

- «Просто узнать цену»: конструкция диапазон, состав, следующий шаг
- «Далеко ехать»: три приёма, которые снимают возражение за минуту
- «Дорого»: уточняющие вопросы отдельно для тех, кто уже был на консультации, и для тех, кто нет
- Лист самопроверки: 30 звонков, доля записей по каждой реплике и по каждому администратору

АЗНАГУЛОВ КОНСАЛТИНГ, октябрь 2026, aznagulov.ru/blog/vozrazheniya-v-stomatologii

Правило, общее для всех трёх

Отличает рабочий ответ от заученного. Работает и по телефону, и в переписке.

1. Сначала уточнить, потом отвечать

1. Один уточняющий вопрос, не три. Три подряд читаются как допрос.
2. Уточнение нужно не для затяжки, а чтобы не назвать цену или аргумент не того.

2. Отвечать коротко

1. Длинное объяснение по телефону читается как уговаривание, а уговаривание в медицине даёт обратный эффект.
2. Полное объяснение это задача консультации, а не звонка.

3. Заканчивать выбором из двух

1. «Приходите, когда удобно» откладывает решение. «Вам удобнее в будни или в выходной» переводит в выбор.
2. Выбрать из двух проще, чем решиться вообще.

4. Записать обращение в любом случае

1. Даже если человек не записался. Карточка с пометкой «спрашивал цену, не записался» это основа для возврата.
2. Без записи обращение исчезает, и клиника видит только тех, кто дошёл.

Реплика 1. «Хочу просто узнать цену»

Самая частая и не возражение вовсе: человек собирает информацию. Боится он двух вещей, страшной цифры и уговаривания.

УТОЧНЯЮЩИЙ ВОПРОС

«Подскажите, о каком именно лечении речь? Чтобы не назвать вам цену не того.»

Если человек не знает: «Понимаю. А что беспокоит? ... Тогда скорее всего речь о _____.»

ОСНОВНОЙ ОТВЕТ: ДИАПАЗОН, СОСТАВ, ШАГ

«_____, такие работы у нас от _____ ₽. Верхняя граница зависит от _____.»

В стоимость входит _____, доплачивать в процессе не придётся.

Чтобы назвать точную сумму, нужен осмотр: консультация _____ и ни к чему не обязывает. Вам удобнее в будни или в выходной?»

ЕСЛИ ПРОСИТ НАЗВАТЬ «ХОТЯ БЫ ПРИМЕРНО, ОДНОЙ ЦИФРОЙ»

«Назову, но сразу скажу, от чего она меняется, иначе цифра введёт вас в заблуждение. _____ ₽ это _____. Если потребуется _____, будет _____ ₽. Что из этого у вас, покажет снимок.»

ЧЕГО НЕ ДЕЛАТЬ

Не называть только нижнюю границу, чтобы «затащить»: на консультации сумма окажется другой, и человек уйдёт с ощущением обмана, а это уже отзыв.

Не отказываться называть цену вовсе: это читается как попытка скрыть.

Реплика 2. «Далеко ехать»

Про удобство, а не про расстояние. Спор о километрах бесполезен, разговор о маршруте работает.

УТОЧНЯЮЩИЙ ВОПРОС

«Подскажите, откуда вам удобнее добираться? Какая остановка ближе?»

ПРОЛОЖИТЬ МАРШРУТ ВСЛУХ

«От вас идёт _____, выходить на _____, дальше _____ минут пешком. Мы _____ (ориентир). Если на машине, парковка _____.

Прислать маршрут сообщением, чтобы не записывать?»

ПРЕДЛОЖИТЬ ВЫХОДНОЙ

«Мы работаем и в субботу, и в воскресенье без перерыва. Если в будни тяжело вырваться, в выходной доедете спокойно и без пробок. Посмотреть, что свободно в субботу?»

ЧЕГО НЕ ДЕЛАТЬ

Не спорить с оценкой расстояния и не сравнивать с другими районами. Человек говорит не про километры, а про то, что придётся отпрашиваться и стоять в пробке.

Реплика 3. «Дорого»

Единственное настоящее возражение из трёх. Прежде чем отвечать, нужно понять, с чем сравнивают: разговор с тем, кто уже был на консультации, и с тем, кто нет, строится по-разному.

ЕСЛИ УЖЕ БЫЛ НА КОНСУЛЬТАЦИИ В ДРУГОЙ КЛИНИКЕ

Вопросы по порядку, по одному:

«Подскажите, а в сравнении с чем дорого?»

«Вам озвучили стоимость за все этапы сразу или за первый?»

«Про костную ткань говорили, её нужно наращивать?»

«Вы знаете окончательную сумму или она может вырасти в процессе?»

Цель не поймать конкурента, а понять, сопоставимы ли вообще две цифры. Чаще всего нет.

ЕСЛИ НА КОНСУЛЬТАЦИЯХ НЕ БЫЛ

«Подскажите, а в сравнении с чем дорого? ... Понимаю.

Смотрите, тут есть несколько путей: разные производители, съёмные и несъёмные конструкции, с наращиванием кости и без. Это и даёт разброс.

Что подойдёт именно вам, видно только по снимку. Консультация _____, и после неё вы будете знать окончательную сумму за всю работу.»

ОБЩЕЕ ПРАВИЛО

Отвечать вопросом, а не аргументом. Аргумент в ответ на «дорого» звучит как спор, а вопрос переводит разговор в разбор.

ЧЕГО НЕ ДЕЛАТЬ

Не давать скидку в ответ на первое же «дорого». Человек, пришедший по скидке, в следующий раз ждёт скидку, а услуга в его глазах обесценивается.

Три конструкции, которых в ответах быть не должно

Каждая встречается в готовых скриптах из интернета и каждая обходится дороже, чем даёт.

ДАВЛЕНИЕ СРОКОМ

«Цены скоро вырастут», «чем дольше тянете, тем дороже», «ситуация ухудшается каждую неделю».

Вторая половина фразы в стоматологии часто даже верна. Но сказанная по телефону человеку, который ещё не был на осмотре, она работает как давление на тревогу: решение он всё равно примет сам, а осадок останется и выйдет отзывом.

Если тянуть действительно нельзя, об этом говорит врач после осмотра и про конкретную ситуацию, а не администратор по телефону и не про всех сразу.

ДИАГНОЗ ПО ТЕЛЕФОНУ

«Судя по описанию, у вас скорее всего _____.»

Юридически неверно и практически вредно: человек получает версию, с которой можно не приходить.

ОБЕЩАНИЕ РЕЗУЛЬТАТА

«Гарантируем, что будет как новое», «вылечим за один приём».

Отдельное требование закона к рекламе медицинских услуг и прямой повод для претензии. Говорить можно о процессе и сроках, но не о результате.

Лист самопроверки: 30 звонков за неделю

Заполняется по записям разговоров. Считать долю записей отдельно по каждой реплике и по каждому администратору: разброс между лучшим и худшим и есть цена обучения.

Что отмечаем	Как считаем	Норма
Какая реплика прозвучала	цена / далеко / дорого / ни одной	справочно
Был ли уточняющий вопрос	да или нет	да почти всегда
Назван ли диапазон цены	да или нет	да, если спрашивали
Предложено ли конкретное время	да или нет	да всегда
Закончился ли разговор записью	да или нет	считаем долю
Доля записей по реплике «цена»	записи делить на звонки с репликой	сравнивать с прошлой неделей
Доля записей по администратору	то же, по каждому отдельно	разброс больше 1,5 раза это сигнал

Что отмечаем	Как считаем	Норма
Было ли давление сроком	да или нет	ноль
Был ли диагноз по телефону	да или нет	ноль
Заведена ли карточка при отказе	да или нет	да всегда

Проверим, на какой из трёх реплик теряются записи именно у вас

Разберём до 100 входящих звонков по единому чек-листу и покажем долю записей по каждому администратору и по каждой реплике отдельно. Первая проверка бесплатная, отчёт с рекомендациями приходит через несколько дней после начала записи.

<https://aznagulov.ru/blog/vozrazheniya-v-stomatologii>