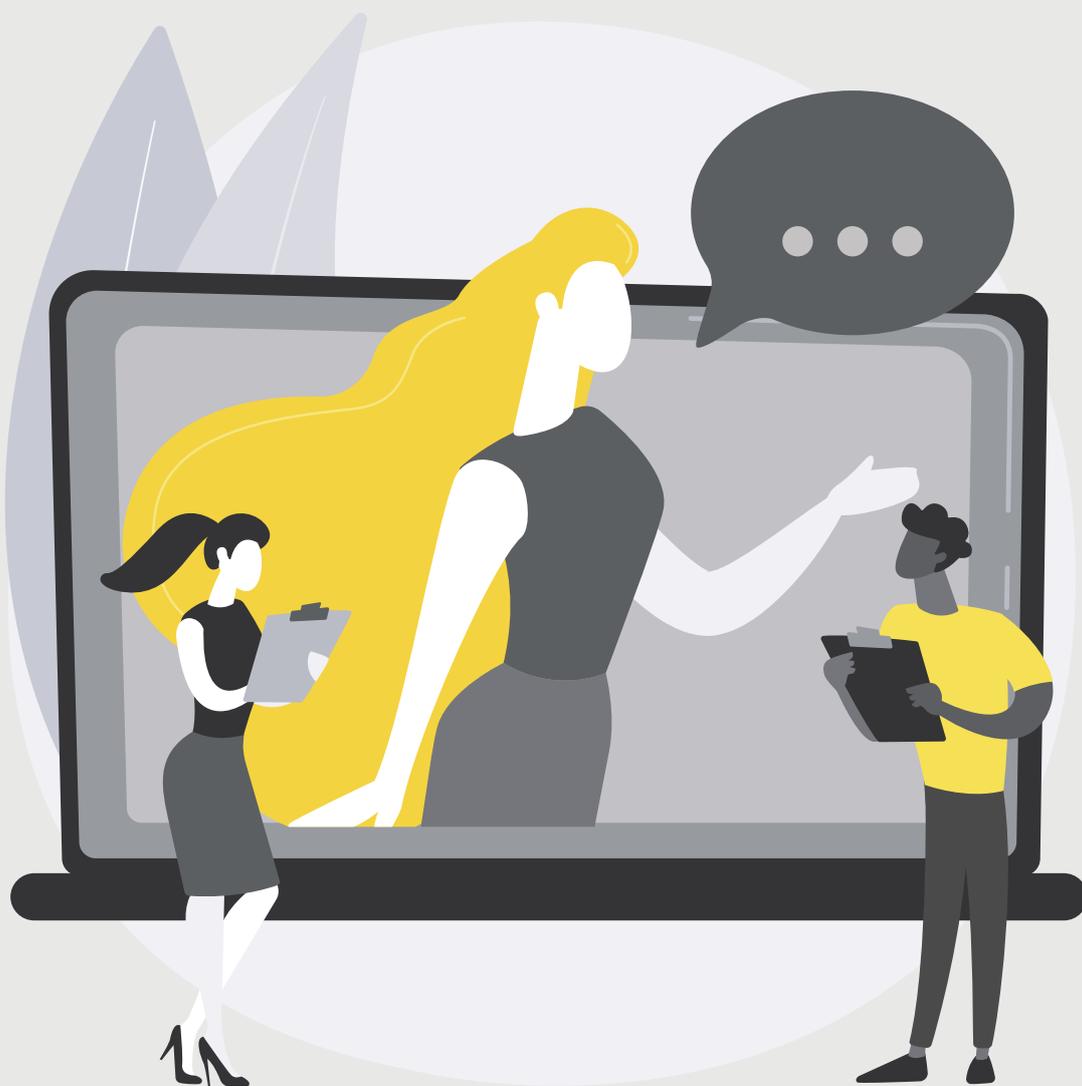


АВТОР: ВИКТОР ЧИСТИЛИН

РУКОВОДИТЕЛЮ КЛИНИКИ:

# ГАЙД ПО СОЗДАНИЮ РАЗДЕЛА «ОТЗЫВЫ»



АВГУСТ 2021

НОМЕР 2

# СОДЕРЖАНИЕ

## ГАЙД ПО СОЗДАНИЮ РАЗДЕЛА «ОТЗЫВЫ»

3  
4  
5  
7  
10  
14  
15  
16  
18  
19  
22

ОБО МНЕ

О РАЗДЕЛЕ «ОТЗЫВЫ»

ЧТО ДОЛЖНО БЫТЬ В РАЗДЕЛЕ?

ФОРМАТЫ ОТЗЫВОВ

КАК СОБРАТЬ ОТЗЫВЫ

ПОИСК ПО ОТЗЫВАМ. ЗАЧЕМ?

ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ ОТЗЫВЫ

ПРОДОКТОРОВ И ОТЗЫВЫ

НЕТ ФЭЙКОВЫМ ОТЗЫВАМ

СЕРВИС РАНГ

МОИ КОНТАКТЫ

ИНТЕРАКТИВНАЯ  
ВЕРСИЯ



# ВИКТОР ЧИСТИЛИН



Привет! Я Виктор Чистилин.  
В 2003 г. я закончил СПб ГПМА.  
Но свою жизнь связал с маркетингом.  
Более 15 лет помогаю владельцам клиник и врачам получать  
клиентов из Интернета.

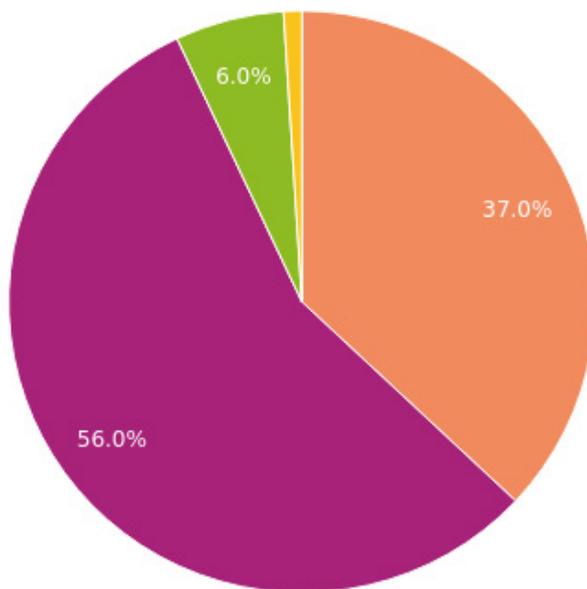


- Автор книги «Витамины для сайта: руководство по развитию медицинских сайтов»
- Автор курса «Поисковая оптимизация сайта клиники»
- Спикер на медицинских конференциях
- Руководитель в TRINET.Медицина

**Отзывы** - ключевой фактор в принятии решения - воспользоваться услугами или нет. Поэтому раздел «Отзывы» должен быть на каждом медицинском сайте: будь то сайт врача или сайт клиники.

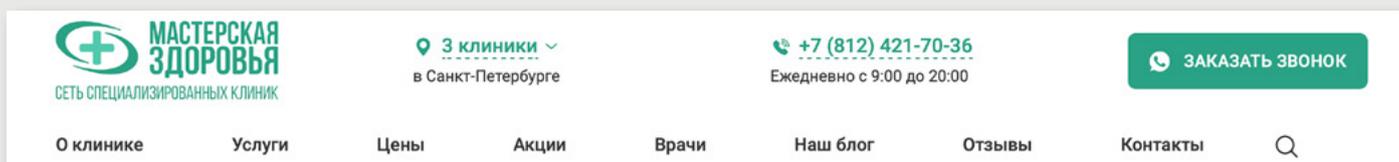
Согласно исследованиям компании «Анкетолог», 93% пользователей интернета ориентируются на отзывы в Сети при выборе услуг.

## Ориентируетесь ли вы на отзывы в интернете перед принятием решения о покупке товаров или услуг?



■ Определенно да
 ■ Скорее да
 ■ Скорее нет
 ■ Определенно нет

Большинство читающих отзывы (68%) делают это на сайтах компаний, 44% — также читают их на форумах, 38% — на специальных сервисах с рейтингами и отзывами, 36% — в социальных сетях. Таким образом раздел «Отзывы» обязательно должен быть на сайте врача или сайте клиники.



Если у вас уже есть данный раздел - убедитесь что он располагается в основном меню, как на этом примере, а не является подразделом другого.

Ответ очевиден. Сами отзывы и возможность оставить отзыв. Но не всё так просто. В первую очередь, ваши отзывы должны вызывать доверие. Посмотрите на этот пример и ответьте на вопрос – доверяете вы этим отзывам или нет?

### ★ Отзывы наших пациентов



**Шендрикова Лариса Васильевна**

Поздравляю с днем медицинского работника всех сотрудников гинекологического отделения ул.Советская 42. Спасибо вам за ваш труд! Здоровья и исполнения желаний! Низкий поклон и благодарность врачам: Абакумовой Е.И., Плотко Е.Э., Яковлеву С.Н., Хлебниковой И.В., Федотовой Е.А.!



**Мария Дмитриевна**

Хочу сказать большое спасибо и благодарность массажисту Тимофею. Прошла курса массажа у него и очень довольна его работой. Все мои проблемы со спиной были устранены, я снова стала жить. Тимофей очень позитивный человек, хорошая энергетика, профессионал своего дела.



**Ган Елена Юрьевна**

Очень рады, что нашли в Вашем центре совершенно замечательного педиатра Сигал Людмилу Феликсовну. Ребенок маленький – 6 месяцев. Поэтому масса вопросов, сомнений и тревог, которые искренне помогает разрешить Ваш очаровательный доктор. Очень благодарны за чуткое, терпимое и доброжелательное отношение к деткам и их родителям. Крайне приятно приходить на прием к врачу, который излучает тепло и доброту. Берегите, пожалуйста, такие ценные для Вас и, конечно же, для нас кадры. С искренним уважением и благодарностью Ган Е.Ю.

[Все отзывы](#)

Если вы публикуете только отзывы, которые посетители оставили на сайте, то попросите их предварительно авторизоваться через соц. сети. Так посетители будут видеть профили людей, которые оставили отзывы. И поймут, что это реальные люди.



**Наталья Васильева** 03.08.2020 г.

Когда встал вопрос о полном протезировании, была в растерянности, куда обратиться и кому доверить? Долго выбирала клинику по отзывам, сравнивала и голова шла кругом, но ни разу не пожалела, что выбор пал на " Менделеев". Рекомендую клинику, т. к здесь трудятся настоящие профессионалы своего дела. Сложнейший случай (полное отсутствие зубов у мужчины, удаление, операция, импланты....), и вуаля...у мужа улыбка кинозвезды! Огромнейшее спасибо профессионалам с большой буквы Паска Е.П, Киргуеву Г.Т и Ильиной И.В, которая виртуозно решала наши вопросы в период пандемии. Также отдельное спасибо медсестрам.

[Написать](#)

 Добрый день, Наталья Васильевна. Благодарим за отклик. Рады, что помогли Вам!

Отзыв должен содержать:

- дату публикации
- имя (ФИО) автора отзыва
- фотографию автора отзыва
- ссылку на соц. сеть автора отзыва
- ответ/комментарий от представителя клиники

Дополнительно рекомендую добавить:

- Фотографию и ФИО врача, о ком отзыв

Отзыв о специалисте:



**Зубцова  
Екатерина  
Николаевна**

Самый лучший врач Центра!) Я очень щепетильна, для меня важно как выглядит сам доктор, что он предлагает. Я долго искала врача и нашла его! Екатерина все делает очень качественно, профессионально, я имею естественный эффект от всех процедур, как и хотела! Спасибо!

Коваленок Елена Владимировна [Читать отзыв](#)→



В раздел «отзывы» заходят для того, чтобы ознакомиться с отзывами, либо чтобы их оставить. Поэтому в зоне видимости 1-го экрана разместите кнопку - «Оставить отзыв» и небольшой текст с благодарностью всем, кто оставит ОТЗЫВ.

главная > отзывы пациентов

## Отзывы пациентов

Мы любим дарить улыбки и менять жизнь людей к лучшему! Ваши отзывы - наша награда и вдохновение двигаться дальше, развиваться и помогать. Они нужны не только другим пациентам, но и врачам.

Каждый врач переживает за своего пациента и им очень приятно слышать добрые слова в свой адрес.

**Спасибо за доверие и ваше мнение!** Мы будем рады любому отклику, ваши замечания не менее важны, чем добрые слова. Ваша критика помогает нам становиться лучше.

[ОСТАВИТЬ ОТЗЫВ](#)

 **221**  
видео отзыва  
у нас

 **1167**  
селфи пациентов  
с врачами

 **607**  
текстовых  
отзывов

Для усиления доверия выведите информацию о количестве отзывов в разделе.

Форматов отзывов много. Можно использовать все:

- **Отзыв с сайта**

Посетители их оставляют при заполнении формы на сайте “Оставить отзыв”.

- **Книга отзывов (сканы рукописных отзывов)**

## ОТЗЫВ О КЛИНИКЕ

Дата отзыва: 04.12.2018

Отзыв о:   



*В клиники наблюдаюсь и прохожу лечение с 2014 года. Лечение сложное, включающее в себя работу со всеми специалистами клиники от ортодонта до хирурга. Хотелось бы отметить удобство клиники, в частности наличие всех специалистов, возможности сделать снимки на месте - нет необходимости ездить в разные места. Огромную благодарность хочу выразить Бочкаревой Ольге Александровне за профессионализм и "легкую руку",*

[развернуть отзыв](#)

Рядом со сканом опубликуйте текст из него. Так вы получите дополнительный трафик из Яндекс и Google. И добавьте возможность увеличить скан отзыва при клике на его изображение.

- **Аудио-отзывы**

Это отзывы с высокой степенью доверия.

Ряд клиник получают обратную связь об оказанной услуге путем обзвона пациентов. С их согласия запишите разговор и опубликуйте у себя на сайте.

## • Видео-отзывы

К ним максимум доверия. Не обязательно делать профессиональную съёмку. И даже лучше, если отзыв будет просто снят на мобильный – такой отзыв вполне справится со своей задачей!

Переведите всё, о чем говорят в видео в текстовый формат и опубликуйте вместе с отзывом. Так вы сможете получить дополнительные заходы с поисковых систем!

## • Истории пациентов

В историях посетители могут узнавать себя и с большей вероятностью обратятся к вам. История привлечёт больше внимания, если её расскажет врач и его пациент.

Можно писать истории и до полного излечения вашего пациента. Такие истории смело публикуйте на сайте. В конце напишите “История продолжается”.

## • Отзыв-анкета

Сделайте анкету с 5 вопросами. Отвечать на заданные вопросы проще, чем писать отзыв с чистого листа.

Другой вариант анкеты - попросить поставить оценку от 1 до 5, где 5 - наивысшая оценка. Пример: оцените работу администратора, доктора, атмосферу в клинике, цены и т. д.

**ИЛАТАН**  
СЕМЕЙНЫЕ  
СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ  
КЛИНИКИ

### ОТЗЫВ ПАЦИЕНТА

Ваше Ф.И.О. Отрощук Олександра Александровна  
(по желанию)

Оцените, пожалуйста (поставьте галочку внутри звезды) ☆

Работа администратора	☆☆☆☆☆	Общая атмосфера	☆☆☆☆☆
Работа Вашего доктора	☆☆☆☆☆	Ценовая политика	☆☆☆☆☆

Ваш комментарий Хочу выказать благодарность доктору Наталье Викторовне Геннадьевич за профессионализм и доброту. Спасибо за здоровые зубы и великолепную улыбку! 😊

Я не против размещения моего отзыва в интернете на сайте клиники [www.stomatologia-ilatan.ru](http://www.stomatologia-ilatan.ru)

**СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ КЛИНИКА ИЛАТАН благодарит Вас за оставленный отзыв**

Адреса: г. Москва, пр. Дежнёва, д.19, корп.1  
г. Москва, Марксистский переулок, дом 3  
г. Москва, Коровинское шоссе, дом 3а, корпус 1

Телефоны: 8 (495) 786-74-40, 8 (499) 186-56-38  
8 (495) 632-78-03, 8 (495) 632-78-91  
8 (495) 707-50-50

[www.stomatologia-ilatan.ru](http://www.stomatologia-ilatan.ru)



## • Селфи-отзывы

Если вы стоматолог, то пациенты будут фотографироваться с вами и улыбаться во все 32 зуба. Формат также подойдет для пластических хирургов и косметологов.

Добавьте информацию о пациенте и услуге, которой он воспользовался, укажите цену лечения, ФИО, фото доктора и кнопку “Записаться на приём”. Так вы получите новые обращения!

ГЛАВНАЯ > ОТЗЫВЫ ПАЦИЕНТОВ > СЕЛФИ С ПАЦИЕНТАМИ

### Юлия Сергеевна: брекететы меняют улыбку

г. Москва

*На начальном этапе исправления патологий прикуса металлическими брекетами*

Чтобы получить ровные и красивые зубы, зачастую приходится проходить ортодонтическое лечение и на продолжительный срок устанавливать брекететы. Но это совсем не страшно, если все процедуры проводит опытный и внимательный стоматолог-ортодонт Закир Вагапов.



#### Технологии

- ✓ Металлические брекететы
- ✓ Брекететы для исправления прикуса: какой вариант лучше выбрать

🕒 Срок: от 6 мес.

💰 Цена: от 60 000 руб.

[УЗНАТЬ СВОЮ СТОИМОСТЬ](#)

#### Врачи



**ВАГАПОВ З.И.**

Ортодонт  
Стаж более 16+

[ЗАПИСАТЬСЯ](#)

Своим опытом - как получить отзывы от пациентов, поделился

**Куриной Анатолий Владимирович.**

Сосудистый хирург, флеболог, к. м. н., Член Ассоциации Флебологов России. Руководитель центра инновационной флебологии «Galen» (г. Ростов-на-Дону).



**- Анатолий, вашей репутации на сайтах отзывов можно только позавидовать! Поделитесь секретом, как вы достигли такого успеха?**

- Здравствуйте. Нет никакого особенного секрета. Я просто серьезно отношусь к своей репутации. С момента появления агрегаторов и первой публикации, содержащей информацию обо мне, внимательно слежу за тем, что там написано. Изучаю порталы, возможности личного кабинета врача, стараюсь максимально использовать эти возможности в своих интересах. Анализирую опыт коллег по методологии сбора отзывов и применяю успешные кейсы на практике.

**- Многим врачам неудобно (неловко) просить пациентов оставить отзыв. Когда вы начинали работать с отзывами - испытывали те же чувства?**

- Однозначно. И сейчас продолжаю испытывать. Поэтому крайне редко прошу прямым текстом, только обращаясь к самым лояльным пациентам. Чаще использую смс-рассылку, QR-код и другие инструменты.

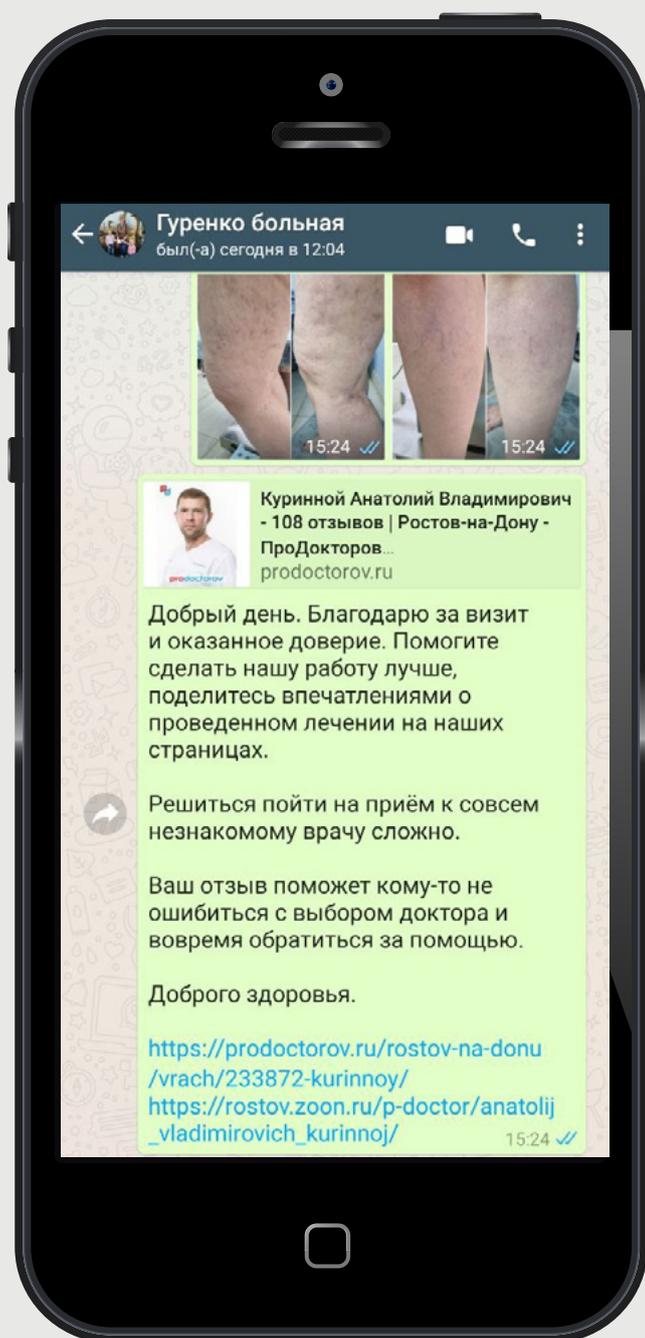
**- Анатолий, можете поделиться примером SMS-рассылки? И рассказать, как используете QR-код?**

- Я хирург. Нам проще. В наших правилах - фотофиксация пациента до/ после. На контрольном визите делаю коллаж, отправляю его в мессенджеры больному. К коллажу прикрепляю сообщение со словами благодарности за доверие и ссылками на порталы.

QR-код в виде оттиска ставлю на заключение.

Печать с QR-кодом предоставляет сайт ПроДокторов бесплатно в ответ на проявленную активность на портале (статьи, рекомендации врачей и пр.). По моим наблюдениям, QR-код работает хуже, чем личное обращение, но работает.

**- Анатолий, а как часто люди приходят к вам на приём, благодаря отзывам?**



- Точно сказать не могу. Я не веду статистику. Но фразу «я вас выбрала по отзывам» слышу часто. Причём, есть пациенты, которые внимательно читают отзывы, а есть люди, для которых важно их количество, рейтинг врача, место в топе. Регулярно слышу и такое: «Вы везде на первом месте. Приехали к вам». Вообще, как мне кажется, кроме пациентов, попадающих на прием по чьей-то личной рекомендации, с отзывами знакомится большинство.

**- Анатолий, я часто обращаю внимание врачей и владельцев клиник на важность работы с отзывами. Вы - успешный пример того, как нужно строить работу с отзывами. Спасибо, что поделились важной и ценной информацией. Всем читателям моего журнала это будет крайне важно и интересно!**

- Спасибо, Виктор. Пациентам есть, что рассказать о нас, правда. Но не всегда они знают о том, что нам это нужно. Наша задача - донести до них, насколько ценны их отзывы, как они помогают нам работать лучше. Благодарю Вас, что подняли эту тему.

О важности работы с отзывами рассказала руководитель отдела маркетинга сети клиник «мастерская здоровья»

**Светлана Лупенцова.**



**Зачем клинике проявлять инициативу и просить пациента оставить отзыв? Пациенты и так пишут и положительные, и отрицательные отзывы.**

1. Вы собираете негатив: решаете ситуацию на месте, если что-то пошло не так.
2. Положительный отзыв вы можете попросить разместить там, где он нужен вам для поднятия рейтинга, а не той площадке, которая попадется пациенту первая.
3. Чем больше вы общаетесь с пациентом (не только врач, но и администрация клиники), тем лучше клиентский опыт пациента.
4. Отзывы = контент. Высший пилотаж, если пациент оставляет отзыв на своей странице в соцсети. Вас можно поздравить: вокруг бренда растет UGC (пользовательский контент).

**В каком формате лучше просить оставить отзыв?**

Лучше собирать отзывы в видео-формате:

1. вы можете разместить его в социальных сетях
2. на сайте
3. на YouTube-канале

- Многие площадки (например, Instagram) продвигают видео в выдаче (растут охваты)
- Видео-отзывам больше доверия пользователей
- Видны эмоции пациента, пациент скажет больше, чем напишет.

Текстовые отзывы лучше просить размещать на мед.агрегаторах отзывов - **ПроДокторов, Напоправку, СберЗдоровье или Яндекс/Гугл картах**

! вместе с этим оформляйте отзывы на сайт и в соц.сети

! Конечно, ни один отзыв (и положительный отзыв тоже) не должен остаться без ответа, даже если вы попросили написать его и уже сказали пациенту «спасибо» лично.

## Кто должен заниматься сбором отзывов:

1. Врач
2. Менеджеры-консультанты/администраторы

- Если у врача есть барьер и ему сложно попросить отзыв о своей работе, можно подключать административный персонал
- Часто пациенту проще общаться и давать мини-интервью smm-администратору или сотруднику ресепшен клиники

У сотрудников (тех, кто работает с пациентом по сбору отзывов) должна быть финансовая мотивация:

Например, 1-видеоотзыв - 200 руб.

Отзыв на портале - 250 руб. + премия по итогам месяца. Получает тот, кто собрал больше всех отзывов + добавляем рассылку после приема у доктора в мессенджеры.

Пациенту удобно перейти по ссылке, не искать доктора или площадку для отзыва.

## Пример рассылки:

*Уважаемый пациент!*

*Вы посетили прием врача «Мастерской Здоровья» Беляева Евгения Михайловича.*

*Просим Вас поделиться впечатлением о приеме по ссылке [prodoctorov.ru/spb/vrach/354369-belyaev/](http://prodoctorov.ru/spb/vrach/354369-belyaev/)*

*Благодарим Вас за обратную связь! Нам очень важно Ваше мнение.*

## **! Почему не стоит обращаться в агентство и ставить задачу по работе с SERM?**

Обычно агентство работу с репутацией и отзывами видит так: сделать посев отзывов + добавить пару рекомендаций ваших врачей/клиники на форумах. Посев отзывов порождает хвалебные одинаковые отзывы - это видно пациентам и конкурентам.

Если мед.агрегатор поймает ваш посеянный отзыв, у клиники на площадке упадет рейтинг, отзыв могут пометить, как не подтвержденный.

Чем больше таких пометок и заблокированных отзывов, тем хуже ваша репутация для площадки, ниже рейтинг, при поиске врачи показываются в конце списка.

Посев отзывов может убить продвижение клиники и привлечение пациентов.

## Может, давать пациенту деньги или бонусы за отзыв?

Мы отказались от этого. Бонус, который пациент может потратить в клинике мало влияет на желание оставить отзыв. Или этот бонус должен быть большим, что клинике не выгодно финансово.

Деньги за отзыв = подкуп и также финансовые потери.  
Лучше мотивировать сотрудников на работу с отзывами.

## Юридические аспекты:

Помните, что перед тем, как пациент оставил вам отзыв, важно подписать информированное согласие на сбор и размещение материала.

Пример можно посмотреть по [ссылке](#).

# ПОИСК ПО ОТЗЫВАМ. ЗАЧЕМ?

Если у вас много отзывов - систематизируйте их.

- по услугам/направлениям деятельности
- по ФИО врача
- по клиникам (если у вас есть филиалы)
- по типу отзыва (селфи, видео, с сайта и т. д.)

Так ваши пациенты смогут быстро найти интересующие их отзывы.

Пример:

### Отзывы

Выберите клинику ▾ Выберите направление ▾ Выберите специалиста ▾

Вам нужны отрицательные отзывы. Ни один бизнес не идеален! И ваш - не исключение. Отрицательные отзывы убедят тех, кто их читает, в подлинности отзывов!

Отрицательные отзывы:

- дают посетителям представление о самом худшем сценарии, который возможен в вашей клинике
- это конструктивная обратная связь, которая поможет стать вам лучше
- позитивные отзывы с несколькими отрицательными увеличивают доверие к остальным отзывам.

На примере ниже - добавлен фильтр по оценке: положительные, нейтральные и отрицательные отзывы.

## ОТЗЫВЫ/ПОХВАЛА/КРИТИКА

Уважаемый пациент, для нас важно Ваше мнение, хорошие и теплые слова будут нас воодушевлять, придавать сил в ежедневной работе, стимулировать к новым свершениям, а если вдруг Вам что то не понравилось, нам важно это знать, что позволяет нам становиться лучше.

Средний рейтинг отзывов:

★★★★★ 4.97

[Оставить отзыв](#)

Найдено: **8643** отзывов [Фильтр отзывов](#)

### ПОИСК ОТЗЫВОВ

Фильтр по оценке

Все отзывы ▾

Фильтр по категории ▾

Фильтр по врачу ▾

[Поиск](#)

 Елена  
Москва 27 июля 2021 ★★★★★

**Хирургическое лечение в клинике RuDenta в "Беляево"**

Доктору спасибо за быструю и не болезненную манипуляцию. В следующий раз будем знать к какому хирургу нужно идти. С этим доктором нам было спокойно.

 Стоматолог-хирург, имплантолог  
**Варданын Вардан Анушаванович**

 Елена  
Москва 27 июля 2021 ★★★★★

**Консультация стоматолога в клинике RuDenta в "Беляево"**

**Я попросил Сергея Федосова рассказать о том, как ПроДокторов помогают врачам получить отзыв от пациента и о новых возможностях портала.**



СЕРГЕЙ ФЕДОСОВ  
СОСНОВАТЕЛЬ И РУКОВОДИТЕЛЬ  
САЙТА «ПРОДОКТОРОВ»

- Мы хотим сделать медицину прозрачнее и понятнее для каждого, и я убежден, что только честная обратная связь от пациентов может помочь осуществить нашу миссию. Отзывы — и положительные, и отрицательные — помогают врачам расти, как специалистам и развивать навыки коммуникации. А пациентам — понять, могут ли они довериться именно этому врачу свое здоровье и здоровье своих близких.

Конечно, далеко не все пациенты готовы высказать свое мнение в присутствии доктора. В свою очередь, врачу может быть неудобно просить пациента оставить отзыв на портале. Мы решили упростить путь к отзывам и помочь врачам получать больше обратной связи о своей работе. Так появился «Отзыв в один клик!».

В рамках программы каждый врач, который зарегистрирован на ПроДокторов, может получить бесплатную личную печать с индивидуальным QR-кодом. Оставить отпечаток печати можно на любом бумажном листе: заключении, рекомендации или рецепте. Пациенту не придется тратить время на поиск страницы врача на портале. Он сканирует QR-код, сразу переходит на страницу врача и легко оставляет отзыв о приеме. Это быстро. Это удобно. Это избавляет врача и пациента от неловкости.

Аналогичные программы существуют и для клиник: «Нет лишних слов», тоже с индивидуальными печатями, и яркая фирменная призма, которую можно поставить в зоне ожидания или на ресепшене. Также клиники могут бесплатно разместить у себя нашу полиграфию. Кстати, не так давно программа обновилась: мы расширили цветовую палитру, и теперь клиника может выбрать максимально подходящий дизайн наших плакатов.

Если даже после отзывов других пациентов пользователь портала не уверен - подходит ли ему специалист, он может заглянуть в раздел «Рекомендации коллег» — там отзывы оставляют уже врачи. На странице доктора видны два типа рекомендаций: отзывы, которые оставили на него коллеги, и его собственные отклики на работу врачей, которым он доверяет и которых готов рекомендовать своим пациентам.

Система, в которой пользователь сайта может получить мнение и практикующих специалистов, и пациентов, позволяет наладить максимально эффективный контакт с доктором. Поэтому ПроДокторов делает все для того, чтобы обратная связь, в первую очередь с пациентом, стала еще проще и доступнее.



Некоторые агентства предлагают услугу по работе с репутацией бренда клиники. Сами пишут отзывы, сами публикуют.

Почему не стоит заказывать отзывы? Например, популярная площадка НаПоправку допускает к публикации все отзывы. Но, если отзыв вызывает сомнение - то рядом с отзывом появится стикер «Отзыв заблокирован». Подобные отзывы существенно снижают репутации клиники.

Посмотрите на пример ниже. Из 464 опубликованных отзывов - 15 заблокировано.

**Отзывы о МЕДСИ (464) – Страница 16**

Рейтинг **4.1**  
★★★★☆ 449 отзывов

Заблокировано **15** | Нерелевантно **0**

Фильтр по оценкам

<input type="checkbox"/> Отлично	335
<input type="checkbox"/> Хорошо	24
<input type="checkbox"/> Нормально	12
<input type="checkbox"/> Плохо	13
<input type="checkbox"/> Ужасно	65

Оцените клинику

Написать отзыв +20

Как мы проверяем отзывы >

Поиск по услуге

**Пользователь НаПоправку bf2....@....fun** Отзыв заблокирован ★★★★★ 2 года назад

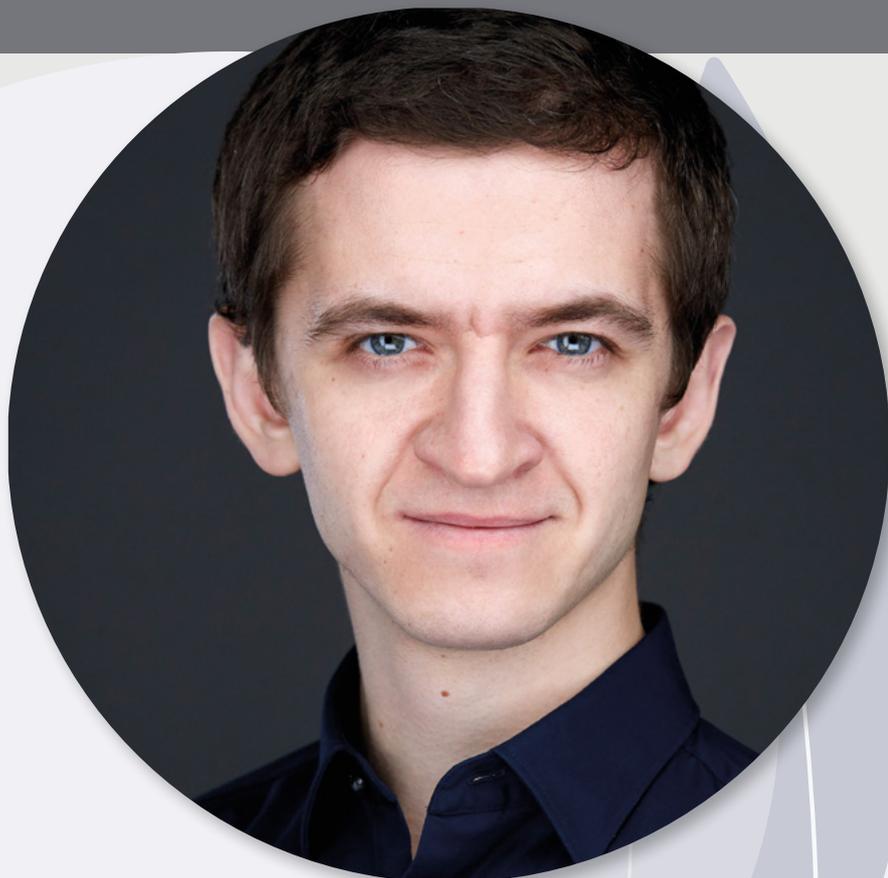
**Отзыв**  
К Александру Анатольевичу попала по совету знакомой. Мучаюсь головными болями уже давно, особенно под вечер. Будто голову сжимают металлические тиски. В силу мануальных специалистов я особо не верила, хотя слышала о чудесных преображениях. На первом приеме мы просто говорили с Александром Анатольевичем. И он немного помял мою голову и спину прямо ... [читать полностью](#)

Комментировать | Поблагодарить (0)

**Отзыв о враче**  
Врач  
Васильев Александр Анатольевич  
Мануальный Терапевт | Массажист  
Терапевт | Взрослый

## Как клиникам получать хорошие настоящие отзывы и расти в рейтингах?

Об этом я  
побеседовал с  
**Олегом Черновым**  
- основателем  
сервиса для  
продвижения  
клиник реальными  
отзывами «Ранг».



**- Олег, привет! Клиники, с которыми я работаю, уже убедились в эффективности твоего сервиса. Расскажи, как он работает?**

- Виктор, привет!

Ранг решает две проблемы:

- пациенты, которым все понравилось, редко оставляют отзывы в интернете;
- пациенты, которым не понравилось, публикуют негатив. После публикации сложно договориться с пациентом, чтобы он удалил отзыв.

Как работает Ранг:

Вечером в день приема пациент получает SMS-сообщение вида:

*«Ольга, как вам CrocoDent? Что мы можем улучшить, над чем поработать?»*

*Расскажите: <https://rang.ai/demo/crocodent/>*

*В благодарность мы пополним баланс вашего телефона на 200 рублей».*

Переходя по ссылке, пациент может оставить отзыв.

[-] Если его что-то не устроило, отправим в клинику негатив для решения проблемы пациента, без публикации в сети.

[+] Положительный отзыв мотивируем опубликовать на одной из онлайн-площадок.

С нашей помощью из 100 пациентов 10-20 публикуют отзывы там, где их читают будущие пациенты — Яндекс и Гугл Карты, 2Гис, агрегаторы отзывов и клиник.

## **- Сервис работает в любой тематике? Будь то стоматологическая клиника или клиника лечения зависимостей?**

Ранг используют разные клиники: многопрофильные, стоматологические, косметологические, офтальмологические, диагностические центры и лаборатории, даже наркологии и клиники пластической хирургии — у последних конверсия неожиданно гораздо выше средней.

Пока не встретили, где наша технология не работает. Конверсия бывает разной, но в целом полезное действие достигаем — пациенты публикуют отзывы, рейтинги клиник растут. Допускаю, что могут быть клиники, где свои особенности. Не тестировали, например, еще проктологию - пока не могу сказать.

## **- Есть ли у вас конкуренты или это уникальный продукт для медицинского рынка?**

Мы много общаемся с клиниками и видим, что главный наш конкурент — это отсутствие понимания важности работы с отзывами и рейтингами клиник. Многие маркетологи как будто не понимают, что это реально влияет на стоимость привлечения пациентов в клинику.

И в результате выбирают продолжать не делать ничего. Автоматизированные сервисы по запросу отзывов появляются. Все, которые мы видели — просят пациента оставить отзыв «за просто так», не предлагают ничего пациенту.

При этом мы видим, что только 1% клиник проактивно работает с отзывами. Так что пока рано говорить о конкуренции сервисов. Главный конкурент — «ничего не делать»

## **- Что нужно, чтобы начать с тобой работу?**

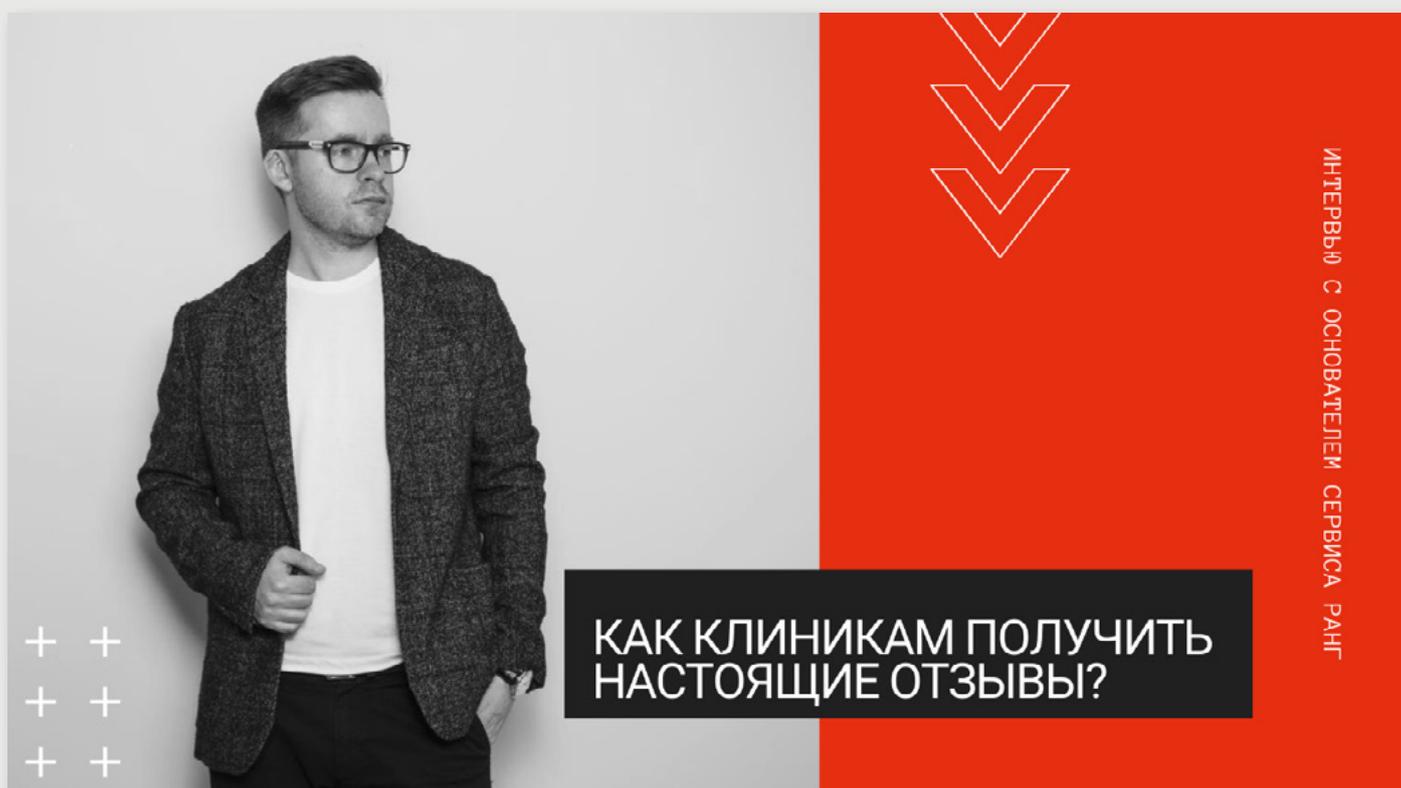
Заполнить заявку и выбрать - сколько реальных отзывов в месяц клиника хочет получать.

Мы все настроим за один день, и начнем работу по сбору реальных отзывов.

## - Бонус для моих читателей предоставишь?

- Виктор, для твоих читателей предоставим возможность получить 10 реальных отзывов пациентов про свою клинику за наш счет. Чтобы они могли получить реальную ценность, а после принять решение - хотят ли они продолжить получать отзывы и расти в рейтингах уже на коммерческих условиях. Для этого при оформлении заявки на сайте пусть укажут **CHISTILINMED** - мы всё поймем и организуем.

Видео интервью можно посмотреть по [ССЫЛКЕ](#).



## Друзья!

Если нужна помощь в создании или продвижении сайта - обращайтесь! В рамках консультации в Zoom отвечу на ваши вопросы.

Ну, а если вы хотите поделиться своими знаниями с читателями напишите или позвоните мне. Обсудим!



[+7 \(981\) 824 24 86](tel:+7(981)8242486)



[@chistilinv](https://www.facebook.com/chistilinv)



[@chistilinmed](https://www.instagram.com/chistilinmed)



[YouTube](https://www.youtube.com/channel/UC...)



**Медицинский маркетолог Виктор Чистилин**