Kliniğinizin talepleri nasıl randevuya dönüşüyor?

Klinik sahibi ve yöneticisi için 10 dakikalık kontrol

Son 7 gündeki taleplerden birkaçını kliniğinizin kendi sistemi içinde inceleyin. Aşağıdaki her satırda bir seçenek işaretleyin; emin değilseniz “Belirsiz” seçin. Hasta adı, telefon, mesaj veya sağlık bilgisi paylaşmanız gerekmez.

Klinik: _____ Tarih: _____ İnceleyen: _____

KONTROL NOKTASI	Evet	Kısmen	Hayır	Belirsiz
01 WhatsApp, web ve telefon talepleri tek listede görülüyor.	☐	☐	☐	☐
02 Her yeni talebin sorumlu ekip üyesi belli.	☐	☐	☐	☐
03 İlk ekip yanıtının zamanı kaydediliyor; otomatik yanıt ayrı.	☐	☐	☐	☐
04 Mesai dışı talepler için dönüş saati ve sorumlu belli.	☐	☐	☐	☐
05 Yanıt bekleyen her kayıtta sonraki adım ve tarih var.	☐	☐	☐	☐
06 Randevu onayı ve hatırlatma sorumlusu belli.	☐	☐	☐	☐
07 İptal veya gelmeme durumunun sonucu kaydediliyor.	☐	☐	☐	☐
08 Vardiya değişiminde açık talepler devrediliyor.	☐	☐	☐	☐
09 İletişim istemeyen kişiler için takip durduruluyor.	☐	☐	☐	☐
10 Haftalık talep ve randevu sayıları aynı tanımla izleniyor.	☐	☐	☐	☐

Sonucunuz bir performans notu değil, iş listesidir.

“Hayır” ve “Belirsiz” işaretlediğiniz en önemli üç satırı 3. sayfadaki plana taşıyın.

Bir talebin izini kaybetmeden takip edin.

Yeni talep → Sorumlu atandı → Ekip yanıtladı → Randevu / Sonuç

Mevcut CRM veya kliniğe ait erişimi sınırlı takip listenizde aşağıdaki alanları kullanın. Bu sayfadaki kayıt tamamen örnektir; gerçek hasta bilgisi içermez.

Kayıt kodu / kaynak	ÖRNEK-001 / Web formu
Talep zamanı	Pazartesi 09.10
Sorumlu / ilk ekip yanıtı	Danışma ekibi / Pazartesi 09.22
Durum	Randevu için geri dönüş bekleniyor
Sonraki adım / zamanı	Tercih edilen saati netleştir / Salı 10.00
Sonuç / kapanış	Henüz kapanmadı

Haftalık toplantıda aynı dört soruyu sorun.

Kaç benzersiz yeni talep geldi?

Aynı kişinin birden fazla mesajını yeni talep diye tekrar saymayın.

İlk ekip yanıtı ne kadar sürdü?

Talep zamanı ile ilk insan yanıtı arasını ölçün. Mesai içini ve dışını ayırın.

Kaç açık kaydın sonraki adımı boş?

Bu kayıtları bir kişiye ve takip zamanına bağlayın.

Gelen taleplerin kaçı randevuya dönüştü?

Aynı dönemde gelen talepleri izleyin. Randevu alan benzersiz talep / toplam benzersiz talep. Kontrol tarihini ve açık kalanları yazın.

Bu hafta üç küçük değişiklik seçin.

Önce sorumlusu olmayan veya sonraki adımı belirsiz kayıtları ele alın. Ardından yanıt süresi ve randevu takibini düzenleyin.

01 Sorumluluğu netleştirin

Örnek: Mesai dışı web taleplerini sabah açılışta danışma sorumlusu kontrol eder.

Bizim adımımız: _____

Sorumlu: _____ Tamamlanacağı gün: _____

02 Takibin zamanını belirleyin

Örnek: Yanıt beklenen her açık kayda bir sonraki adım ve kontrol tarihi eklenir.

Bizim adımımız: _____

Sorumlu: _____ Tamamlanacağı gün: _____

03 Sonucu görünür yapın

Örnek: Cuma günü açık talepler ve randevuya dönüşen kayıtlar ekipçe gözden geçirilir.

Bizim adımımız: _____

Sorumlu: _____ Tamamlanacağı gün: _____

Bir sonraki kontrolde

Hangi adım uygulandı? Açık kayıtlarda sorumlu ve takip tarihi dolu mu? Ölçüm tanımları aynı mı? İlk hafta verisini başlangıç noktası olarak saklayın; henüz ölçmediğiniz gelir veya hasta kazanımını tahmin etmeyin.

Bu akışı kliniğinize uyarlamak ister misiniz?

Lumory ile süreç incelemesi → lumorydigital.com/sistemini-kur