



«Улыбка на Тверской» выигрывает сроками и ценой, а у вас жалуются на счёт и ожидание

СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД 4,1 лучший у конкурентов: 4,8 — Улыбка на Тверской	ОТЗЫВОВ ЗА 90 ДНЕЙ 9 лучший у конкурентов: 31 — Улыбка на Тверской	ОТЗЫВОВ С ОТВЕТОМ 42% лучший у конкурентов: 94% — Улыбка на Тверской
МЕСТО В ВЫДАЧЕ · ЯНДЕКС 4 лучший у конкурентов: 1 — Улыбка на Тверской рейтинг в карточке 4,9, у конкурентов до 4,8 в прошлом разборе: 7	МЕСТО В ВЫДАЧЕ · GOOGLE 7 лучший у конкурентов: 3 — Улыбка на Тверской рейтинг в карточке 4,7, у конкурентов до 4,8 в прошлом разборе: 6	МЕСТО В ВЫДАЧЕ · 2ГИС 2 лучший у конкурентов: 3 — Стоматология № 1 рейтинг в карточке 4,8, у конкурентов до 4,9 в прошлом разборе: 2

В карточке Яндекса у вас рейтинг 4,9, а у отзывов за последний год средняя оценка 4,1 — свежие отзывы хуже прежних. В Яндекс Картах вы на 4-м месте: выше стоят «Улыбка на Тверской», «Стоматология № 1» и «Дентал Плюс». Лечите вы хорошо, это самая частая похвала: «ничего не почувствовала, хотя очень боялась» [1], «до сих пор как родная» [2].

«Улыбка на Тверской» выигрывает не лечением, а всем, что вокруг него. Принимают вовремя: «приняли ровно в 9:00, ни минуты в коридоре» [3]. Итог совпадает со сметой: «в конце заплатила ровно ту же сумму» [4]. «Стоматология № 1» сильнее доверием: «там насчитали шесть коронок, здесь — одну пломбу» [5]. «Зубную фею» выбирают родители: «вылечили два зуба без слёз» [6].

У вас чаще всего жалуются на счёт: 9 отзывов из 48 — о том, что итог дороже названного, например «На консультации назвали 18 000 за лечение, в итоге заплатил 31 000» [7]. Следом идёт ожидание: «Запись на 10:00, приняли в 10:45» [8]. «Дентал Плюс» стоит в выдаче выше вас, но по отзывам не сильнее: перевеса ни в одной теме у него нет.

До следующего разбора стоит давать смету до лечения и держаться её, не записывать двоих на одно время и объяснять план лечения по пунктам. Тогда в свежих отзывах станет меньше споров о счёте и ожидании.

Читали до 100 последних отзывов на компанию в каждом сервисе, не старше года.

КОМПАНИИ РЯДОМ С ВАМИ

КОМПАНИЯ	ЯНДЕКС	GOOGLE	2ГИС	ПРОЧЛИ	С ОТВЕТОМ	ОТВЕТ ЗА	ЗА 90 ДНЕЙ
Смайл вы	4,9 · 128	4,7 · 46	4,8 · 39	48	42%	6 дн.	9
Улыбка на Тверской	4,8 · 341	4,8 · 188	4,7 · 96	100	94%	1 дн.	31
Стоматология № 1	4,7 · 512	4,6 · 240	4,7 · 131	100	88%	2 дн.	24
Дентал Плюс	4,6 · 210	4,4 · 71	4,5 · 44	64	76%	3 дн.	13
Зубная фея	4,8 · 64	—	4,9 · 27	38	89%	1 дн.	12
Медиком	4,3 · 190	4,1 · 83	—	27	22%	12 дн.	5

Рейтинг и число отзывов — из карточки сервиса. «Прочли» — сколько отзывов вошло в разбор; доля и срок ответа посчитаны по ним.

О ЧЁМ ПИШУТ

Тема	Смайл ВЫ	Улыбка на Тверской	Стоматология № 1	Дентал Плюс	Зубная фея	Медиком
цена	+3 -9	+22 -3	+12 -6	+4 -8	+1 -1	+4 -3
сроки	+5 -8	+30 -1	+12 -9	+6 -7	+1	+3 -4
качество	+24 -4	+58 -3	+52 -6	+30 -6	+20 -1	+12 -5
общение	+14 -3	+41 -2	+25 -4	+16 -5	+22 -1	+6 -4
гарантия и ремонт		+4	+3 -1			
честность	-4	+6	+14 -1	+1 -3		-2

Сколько отзывов хвалят тему (+) и сколько ругают (-). Цвет — что перевешивает, насыщенность — сколько отзывов.

КТО И ЧЕМ ВЫИГРЫВАЕТ У ВАС

Улыбка на Тверской · ★ 4,8 · 31 отзыв за 90 дней

Сроки: принимают минута в минуту и берут с острой болью в тот же день

«приняли ровно в 9:00, ни минуты в коридоре» — [3] Яндекс ★★★★★ 16.09.2026

«перезвонили через десять минут и взяли в тот же день» — [9] Яндекс ★★★★★ 23.08.2026

«оба раза начали вовремя» — [10] Google ★★★★★ 19.07.2026

Цена: смету дают заранее, и итог с ней совпадает

«в конце заплатила ровно ту же сумму» — [4] Яндекс ★★★★★ 02.09.2026

«Цены на сайте совпадают с тем, что в кассе» — [11] 2ГИС ★★★★★ 15.06.2026

«всё расписали по пунктам, что и зачем делаем» — [12] Яндекс ★★★★★ 08.05.2026

Общение: врач объясняет каждый шаг, клиника сама напоминает и перезванивает

«Врач каждый шаг проговаривал и показывал снимки на экране» — [13] Яндекс ★★★★★ 30.08.2026

«после удаления перезвонили узнать, как самочувствие» — [14] Google ★★★★★ 07.07.2026

Стоматология № 1 · ★ 4,7 · 24 отзыва за 90 дней

Честность: не навязывают лишнего и лечат только то, что нужно

«сказали, что всё в порядке, приходите через полгода» — [15] Яндекс ★★★★★ 12.09.2026

«там насчитали шесть коронок, здесь — одну пломбу» — [5] Яндекс ★★★★★ 08.08.2026

Цена: подробный прайс и рассрочка без переплаты

«в клинике назвали ту же цену до копейки» — [16] Google ★★★★★ 02.06.2026

«в рассрочку без переплаты» — [17] 2ГИС ★★★★★ 25.07.2026

Зубная фея · ★ 4,8 · 12 отзывов за 90 дней

Общение: умеют успокоить ребёнка, и дети идут без слёз

«вылечили два зуба без слёз» — [6] Яндекс ★★★★★ 24.09.2026

«Врачи с детьми разговаривают как со взрослыми, терпеливо» — [18] 2ГИС ★★★★★ 14.08.2026

ЧТО ХВАЛЯТ У ВАС

Качество: лечат без боли, и пломбы с коронками держатся годами

«ничего не почувствовала, хотя очень боялась» — [1] Яндекс ★★★★★ 14.07.2026

«до сих пор как родная» — [2] 2ГИС ★★★★★ 30.05.2026

«быстро и аккуратно, на следующий день уже нормально ел» — [19] Яндекс ★★★★★ 19.08.2026

Общение: хвалят внимательных врачей, которые всё объясняют и не торопят

«всё объяснил и показал на снимке, не торопил» — [20] Яндекс ★★★★★ 22.06.2026

«Врачи спокойные, вежливые» — [21] Google ★★★★★ 09.04.2026

ЧТО МЕШАЕТ ВАМ

Цена: итог выходит дороже, чем называли на консультации

«На консультации называли 18 000 за лечение, в итоге заплатил 31 000» — [7] Яндекс ★★★★★ 10.09.2026

«каждый визит чек растёт» — [22] Яндекс ★★★★★ 27.08.2026

«на сайте прайса нет — узнаёшь только в кресле» — [23] Google ★★★★★ 03.07.2026

Сроки: ждут в коридоре по полчаса и дольше, к своему врачу не записаться

«Запись на 10:00, приняли в 10:45» — [8] Яндекс ★★★★★ 21.09.2026

«каждый раз ждёшь минут сорок» — [24] Яндекс ★★★★★ 11.06.2026

«Ближайшее окно к своему врачу — через три недели» — [25] 2ГИС ★★★★★ 05.08.2026

Честность: пишут, что навязывают лишнее лечение

«Пришла с одним зубом, вышла с планом лечения на 240 тысяч» — [26] Яндекс ★★★★★ 28.07.2026

«узнал уже на кассе» — [7] Яндекс ★★★★★ 10.09.2026

ОТВЕТЫ НА ОТЗЫВЫ

За последний год вы ответили на 5 из 14 отзывов с оценкой 3 и ниже, обычно за 6 дней. Чаще всех отвечает «Улыбка на Тверской» — 94% отзывов с ответом, у вас 42%.

Смайлы вы		42%	ответ за 6 дн.
Улыбка на Тверской		94%	ответ за 1 дн.
Зубная фея		89%	ответ за 1 дн.
Стоматология № 1		88%	ответ за 2 дн.
Дентал Плюс		76%	ответ за 3 дн.
Медиком		22%	ответ за 12 дн.

Доля прочитанных отзывов, на которые ответила компания, и обычный срок ответа. Бледным — компании, у которых отзывов слишком мало для выводов.

ЧТО СДЕЛАТЬ ДО СЛЕДУЮЩЕГО РАЗБОРА

- 1** Отвечать на отзывы, в первую очередь на оценки 3 и ниже: сейчас без ответа 9 из 14
Как поймём, что сработало: доля отзывов с ответом ближе к 94%, как у конкурента «Улыбка на Тверской»; сейчас 42%
- 2** Просить довольных клиентов оставить отзыв: за 90 дней у вас 9 новых отзывов, у конкурента «Улыбка на Тверской» — 31
Как поймём, что сработало: за 90 дней отзывов больше, чем 9
- 3** Давать смету на бумаге до начала лечения, предупреждать, если сумма меняется, и выложить прайс на сайт
Как поймём, что сработало: жалоб на цену станет меньше, а похвал цене — больше
- 4** Не записывать двоих на одно время и оставлять на каждый день окна для острой боли
Как поймём, что сработало: жалоб на ожидание станет меньше
- 5** Делить план лечения на «нужно сейчас» и «можно потом» и объяснять, зачем каждый пункт
Как поймём, что сработало: жалоб на навязанное лечение станет меньше

ОТЗЫВЫ ИЗ РАЗБОРА

Отзывы, на которые опирается разбор, — целиком. Номер тот же, что под цитатой.

[1] Смайл ВЫ — Яндекс ★★★★★ 14.07.2026 · [к месту цитаты](#)

Лечила здесь каналы — ничего не почувствовала, хотя очень боялась. Пломба стоит уже третий год, ни разу не беспокоила.

Ответ компании: Спасибо! Передадим доктору, очень приятно. Клиника «Смайл»

[2] Смайл ВЫ — 2ГИС ★★★★★ 30.05.2026 · [к месту цитаты](#)

Коронку ставили четыре года назад, до сих пор как родная. Руки у врачей золотые, хожу теперь только сюда.

[3] Улыбка на Тверской — Яндекс ★★★★★ 16.09.2026 · [к месту цитаты](#)

Записалась вечером на следующий день, приняли ровно в 9:00, ни минуты в коридоре. Врач всё объяснил, лечение прошло спокойно.

Ответ компании: Спасибо! Ждём на контрольный осмотр.

[4] Улыбка на Тверской — Яндекс ★★★★★ 02.09.2026 · [к месту цитаты](#)

Перед лечением выдали смету на бумаге, и в конце заплатила ровно ту же сумму. Никаких «а ещё нужно доплатить».

Ответ компании: Спасибо! Смета — наше обязательство, а не прикидка.

[5] Стоматология № 1 — Яндекс ★★★★★ 08.08.2026 · [к месту цитаты](#)

Пришла за вторым мнением после другой клиники: там насчитали шесть коронок, здесь — одну пломбу. Порядочные люди.

[6] Зубная фея — Яндекс ★★★★★ 24.09.2026 · [к месту цитаты](#)

Сын боялся стоматологов после прошлого раза. Здесь врач сначала дала ему подержать зеркальце и всё рассказала — вылечили два зуба без слёз.

Ответ компании: Спасибо! Передадим доктору, что у неё получилось.

[7] Смайл ВЫ — Яндекс ★★★★★ 10.09.2026 · [к месту цитаты](#)

На консультации назвали 18 000 за лечение, в итоге заплатил 31 000. Про «дополнительные манипуляции» узнал уже на кассе. Лечили нормально, но так дела не делают.

[8] Смайл ВЫ — Яндекс ★★★★★ 21.09.2026 · [к месту цитаты](#)

Запись на 10:00, приняли в 10:45. В коридоре сидели ещё четверо, и у всех было то же время. Зачем тогда запись?

Ответ компании: Здравствуйте! Приносим извинения за ожидание: в тот день врач задержался на сложном приёме. Клиника «Смайл»

[9] Улыбка на Тверской — Яндекс ★★★★★ 23.08.2026 · [к месту цитаты](#)

Острая боль в субботу — перезвонили через десять минут и взяли в тот же день. Уже вечером спал спокойно.

Ответ компании: Рады, что смогли помочь быстро!

[10] Улыбка на Тверской — Google ★★★★★ 19.07.2026 · [к месту цитаты](#)

Лечили три зуба за два визита, и оба раза начали вовремя. Удобно, что можно выбрать время после работы.

[11] Улыбка на Тверской — 2ГИС ★★★★★ 15.06.2026 · [к месту цитаты](#)

Цены на сайте совпадают с тем, что в кассе. Сравнивала с тремя клиниками рядом — на имплантацию здесь дешевле.

[12] Улыбка на Тверской — Яндекс ★★★★★ 08.05.2026 · [к месту цитаты](#)

Честные цены и понятная гарантия на пломбы: всё расписали по пунктам, что и зачем делаем.

Ответ компании: Спасибо за отзыв!

[13] Улыбка на Тверской — Яндекс ★★★★★ 30.08.2026 · [к месту цитаты](#)

Врач каждый шаг проговаривал и показывал снимки на экране. Первый раз не боялась в кресле.

Ответ компании: Спасибо, передадим доктору!

[14] Улыбка на Тверской — Google ★★★★★ 07.07.2026 · [к месту цитаты](#)

Накануне администратор позвонила напомнить о визите, а после удаления перезвонили узнать, как самочувствие. Очень внимательно.

[15] Стоматология № 1 — Яндекс ★★★★★ 12.09.2026 · [к месту цитаты](#)

Пришёл на чистку и ждал, что начнут продавать виниры, как в прошлой клинике. Нет — сказали, что всё в порядке, приходите через полгода.

Ответ компании: Спасибо! Лечим только то, что нужно.

[16] Стоматология № 1 — Google ★★★★★ 02.06.2026 · [к месту цитаты](#)

Прайс на сайте подробный, и в клинике назвали ту же цену до копейки. Редкость.

[17] Стоматология № 1 — 2ГИС ★★★★★ 25.07.2026 · [к месту цитаты](#)

Имплант поставили в рассрочку без переплаты, условия объяснили сразу и письменно.

Ответ компании: Спасибо за доверие!

[18] Зубная фея — 2ГИС ★★★★★ 14.08.2026 · [к месту цитаты](#)

Дочка теперь сама просится к «феям». Врачи с детьми разговаривают как со взрослыми, терпеливо и без спешки.

[19] Смайл ВЫ — Яндекс ★★★★★ 19.08.2026 · [к месту цитаты](#)

Удаляли зуб мудрости — быстро и аккуратно, на следующий день уже нормально ел. Спасибо хирургу!

Ответ компании: Спасибо, что доверились нам! Выздоровливайте. Клиника «Смайл»

[20] Смайл ВЫ — Яндекс ★★★★★ 22.06.2026 · [к месту цитаты](#)

Доктор очень внимательный: всё объяснил и показал на снимке, не торопил и ответил на все вопросы.

[21] Смайл ВЫ — Google ★★★★★ 09.04.2026 · [к месту цитаты](#)

Ходим всей семьёй уже лет пять. Врачи спокойные, вежливые, с ребёнком нашли общий язык с первого раза.

[22] Смайл ВЫ — Яндекс ★★★★★ 27.08.2026 · [к месту цитаты](#)

Лечат хорошо, но каждый визит чек растёт: то анестезия отдельно, то снимок, то какая-то паста. Заранее ничего не говорят.

[23] Смайл ВЫ — Google ★★★★★ 03.07.2026 · [к месту цитаты](#)

Врач толковый, но цены выше, чем в соседних клиниках, а на сайте прайса нет — узнаёшь только в кресле.

Ответ компании: Здравствуйте! Стоимость зависит от объёма лечения, поэтому точную сумму называет врач после осмотра.
Клиника «Смайл»

[24] Смайл ВЫ — Яндекс ★★★★★ 11.06.2026 · [к месту цитаты](#)

Врач хороший, лечит на совесть, но каждый раз ждёшь минут сорок. Берите книжку.

[25] Смайл ВЫ — 2ГИС ★★★★★ 05.08.2026 · [к месту цитаты](#)

Ближайшее окно к своему врачу — через три недели. С острой болью пришлось идти в другую клинику.

[26] Смайл ВЫ — Яндекс ★★★★★ 28.07.2026 · [к месту цитаты](#)

Пришла с одним зубом, вышла с планом лечения на 240 тысяч. В другой клинике посмотрели те же снимки и сказали, что половина не нужна. Больше не пойду.