# 导医电话沟通技巧

1. **规范用语：**
2. 招呼语：“您好，这里是美维口腔医院，请问有什么可以帮您？”
3. 预约安排：“请问您什么时间比较方便预约呢？”

—建议给客人参考2-3天的预约周期，而且只建议上午或下午的具体时间，不要让客人海选，要有预约时间上技巧的管理。

—如果客户需要提前几天预约？回答1-2天

—如果客人需要咨询具体的口腔治疗问题，尽量以简单的咨询介绍为主，话要灵活的说到位。主要是报客户的预约信息尽可能的手机准确， 甚至可以将顾客想要得到哪方面的具体咨询和治疗写在预约备注里，让接诊诊所能顺利完成预约确认。

1. 成功预约及客户信息采集：“好的，先生/女士，您预约的时xx月xx日上午过来美维口腔医院就诊，请留下您的名字和电话号码，我们或提前一天在提醒您的。”
2. 结束语：“感谢您来电，再见！”（注：若逢街假体或周末，可在结束语后加问候语，如“祝您周末愉快”、“祝您新年快乐”、“祝您中秋节快乐”....）
3. 询问对方还有没有其他问题：

 “X先生/小姐，请问还有什么可以帮到您？”

尤其是当回答完顾客所询问的问题，但客户未挂机也表示有挂机意图是，也可进行如此询问。

当顾客说多谢时硬说“不用客气，如有需要欢迎随时来电！”

1. 外拨/提醒确认电话：

招呼语：1.“XX先生/女士，您好！打扰了，我是美维口腔医院前台（XXX）”

2.“想跟您确认一下，您预约了明天XX月XX日上午XX时复诊，请问您明天能来吗？”如果顾客时间不确定，金莲协助客人更改合时的时间，不要没有下次预约时间，并提醒会提前给再次确认。

3.新客人，“请问您知道我们的地址吗？需要稍后我们短信您吗？”“好的，谢谢！”

4.“如您有事取消预约或者改约，请您提前致电，并感谢您的理解与配合！”

结束语：“谢谢您，如有需要欢迎随时来电，再见！”待对方挂断线后方可挂断电话。

1. **接听技巧：**

**查询问题等待与：**

先告诉客户你的行动:X先生/你不是，不好意思，请您稍等，我现在为您查询一下......

**查询后服务用语：**

①“感谢您的耐心等待”

②“谢谢您的等候”

③“不好意思让您久等了”

 **顾客放音的问题听不清，需要提高音量：**

①需要客户提高音量：“抱歉/对不起，可能是信号的问题，您的声音可以大一些吗？谢谢”（如果仍听不清，重复此句）

②客服人员提高音量：“抱歉/对不起，预约线路不好，您看我的声音可以大一些吗？”注意：一定要整的客户的同意。

 **听不懂方言：**

第一步：“抱歉/对不起，先生/女士，打断您一下，您方便讲普通话吗？谢谢！”

第二部：（如果还是听不懂对方的意思）用探询性的方式去引导顾客，如：“您说的是......的问题是吗？”用提问的方式来寻找用户的需求。

注意：如果方言特别严重的客户，建议受理时可询问客户周围是否有朋友会普通话，请其朋友帮忙转述客户的问题。

 **无声电话：（报一遍首句，两遍您好后仍听不到客户讲话）**

“对不起（不好意思），由于线路原因，听不到您的声音，请您重新拨打一次，谢谢。”如顾客使用手机拨打由于线路原因断断续续时，可建议客户移动位置，如果仍无法听清顾客讲话，可见一顾客更换电话重新拨打，但一定要在整的客户同意的前提条件下才可以。

 **骚扰电话：**

第一步：主要针对客户要求与受理人员聊天或索要受理人私人联系方式等情况：“很抱歉，先生/女士，我们只受理不跟公司相关业务的咨询预约工作，如您没有此方面问题要咨询和预约，请您挂机，谢谢！”

第二部：如果顾客继续骚扰：“感谢您的致电，再见！”

 **电话转接：**

顾客要求联系某位公司相关同事时：

第一步：询问顾客具体事宜：“抱歉/对不起，X先生/女士，X医生现在正在通话中，方便把您的情况跟我说一下吗？看我能不能帮到您？”

第二部：如客户拒绝说明请款且强烈要求指定人接时：

①“我现在帮您找X医生，请您稍等。”

②“X先生/女士，不好意思，X医生正在通话中，请您稍等！”

③“X医生现在正在诊疗中，可不可以帮您转告？请您留下电话。稍后请他回复您电话，好吗？”

（先知会同事有关事情）：

 **若遇有关的同事不在：**

可主动提出协助：“X先生/女士，抱歉，他现在不在工作岗位上，请问我可以帮到您吗？”

 **客户需求无法满足或公司政策不允许时：**

“抱歉，我们暂时还没有这个合作，我们会将您的建议转达给相关的部门，并谢谢您对我们公司的关注！”

“实在抱歉，我们公司规定是不能这样违规操作的，请您谅解，谢谢！......”

1. **灵活语句：**

—请您放心，我会马上跟进

—若果有任何需要，欢迎随时来电，我是XXX

—请问有什么可以帮到您？

—您需不需要X先生稍后致电给您？

—你可不可以留下口讯？

—我会把宁德口讯，传导给X先生/小姐！

—这样好吗？/这样可以吗？

—如果您方便的话，我这样安排，您看可以吗？

**当我们要插话、了解或不能及时给予答复时**：

—请原谅、对不起、麻烦您、打扰一下、很抱歉、您看这样....

—您能在说明一下吗？谢谢您宝贵意见、谢谢您向我们反映、我们会尽力改善...

**适时地给予肯定、感谢：**

—是的、是这样的、没错、应该这样、很对、您想的真周到...

—谢谢、非常感谢、谢谢您的理解...

—原来这样、感谢您对我们的关注...

**适时地提出暗示：**

—我想...、您认为...、也许...、假如这样...

**对用祈使、商量语句：**

—这样会不会更适合一些...

—您看这样好吗？我们是不时可意识一下...、是不是可以....、您觉得这样好吗？

**沟通技巧（接听电话技巧）**

1. 有礼、友善、真诚面对每一个介入的电话。
2. 不要轻易承诺，一旦承诺，就尽力实现。
3. 迅速而准确地判断，针对顾客多说的内容以何种说话方式与顾客进行沟通。
4. 遇顾客抱怨，表达你对顾客的遭遇深感同情，多用换位思维的角度为顾客思考，记录重点，坚持公司的立场、维护公司的形象。
5. 用心倾听、做出反应
6. 采用复述方法，确保理解客户意思，保证掌握足够资料
7. 及时向顾客表示你对他所提出的问题的重视，从而使说话共有亲和力及说服力
8. 用掌握扎实的业务知识及时正确回答客户的问题，顺利完成与顾客沟通。
9. 体现职业化

**沟通技巧（电话交谈技巧）**

1. 声音清澈、热情，使顾客感到你声音中透露出的微笑。
2. 你的声音不知代表你个人，更重要的是你代表公司。
3. 在交谈中适时称谓顾客，使顾客感到你对他的重视。
4. 尽可能使顾客知道你帮他的每一个步骤，让顾客感受你的热情服务。
5. 提供相关资料，告知顾客你讲怎么样帮他解决问题，让顾客了解你的服务过程。
6. 采用应答应发型问题来福利客户做出更明确的回答。
7. 引导客户系统地说出要求，确保明白他的确切讯息，并记录。
8. 避免问“为什么？”换而耐心地询问其原因。

**沟通技巧（答复咨询技巧）**

1. 咨询到不肯定或不会回答的问题

 “对不起您询问的问题我暂时无法确定，需要查实后再回复您，请您留下您的联系电话（切忌啊、噢或含糊回答）好吗？我会进款查询后与您联系，非常犯些您的关注，再见！”

（提交上级领导查实后把正确答案告诉给客服人员回复用户）

1. 顾客的要求超出你的工作权限时：
2. 你要耐心听完顾客的叙述，不可中途打断顾客的话语。
3. 你应清楚告知原因，并表示歉意，同事要给顾客一个解决问题的建议或主动协助解决：“对不起，X先生/女士，您的要求超出我的权限范围，虽然我帮不到您，但我会立即将问题反映给上级部门处理，您看这样好吗？”

忌：“我办不了，没办法。”