# 接打电话规范和流程

1. **接电话**

**【首先】：**

电话3声内拿起，并有礼貌的向对方问好，并介绍诊所名称。例：“早晨好/晚上好/您好！美维口腔，请问有什么可以帮您吗？”（接听电话是话筒应放在嘴唇的少下方，离嘴唇大概一厘米左右的距离；要做到微笑服务，让顾客听得见您的微笑，感受到您的热情。）

**【过程】：**

在通话过程中，注意来电者的主旨，细心聆听对方话语，专业，礼貌地应答对方。

1. **当对方找人时：**
2. 好的，请您稍等片刻。
3. 请问您是找××吗？他/她临时有事走开了，需要我代为转达吗？”或“请您稍后再来电话好吗？”
4. 切忌只说“不在”，应做好记录后转达与同事。
5. **当对方是想咨询师时：请问您想咨询些什么呢？不知可否帮到您，请将？**
6. 当所提的问题可以回答时就尽量专业的讲解给对方听。
7. 如不能解释清楚，而咨询师或医生有时间就请咨询师/医生解释，切勿不懂装懂，从而影响患者，造成不良的效果。
8. 当电话中难以解决的，最好嘱咐对方到院检查，并告知检查免费，且在本院看病有保障。
9. **当对方是投诉申告时：**

 接听员要以礼相待，保持平静的心态，并接受批评，不能与顾客冲突，应语气温和、耐心的解释。最终未能解决的，请对方留下电话和姓名后汇报给上级领导。

**【结束】：**

“请问还有什么需要帮您的吗？”“好的，祝您生活愉快，再见！”

 待对方收线后，再轻轻地挂断电话。

1. **打电话**
2. **随访电话**

 **首先：有礼貌的向对方问好，并介绍本门诊、自己的名字。**

例：“您好/晚上好！请问您是XX（先生/小姐）吗？我这里是吗？我这里是美维口腔医院，不哈破意思打扰您了，我们这是随访追踪服务，请问您是今天在我们医院做过XX治疗吗？请问您做完治疗后牙齿感觉如何呢？......”

**如患者讲牙齿没事，很好时→**可根据患者治疗项目宣传一些相关的口腔护理常识，以便患者遭踢康复。

**最后：**“不好意思打扰您了！谢谢，再见.....”待对方管段后方可关电话。

**如患者讲牙齿有问题（痛、补的、镶的......）时→**如不能解释清楚，而咨询/医生有时间就请咨询/医生解释，切勿不懂装懂，而影响患者的病情，造成不良效果。当电话中难以解决的，最好嘱咐对方回门诊检查，并告知免费检查且有保障。

1. **定期追踪电话**

“您好/早上好！请问是XXX先生/小姐吗？这里是美维口腔医院。”

“请问可以打扰您两分钟吗？是这样，我们这是一年追踪服务，请问您是XXXX年X月X日在我们门诊做过XXX检查吗？”当对方讲是的话→“那请问您现在牙齿如何呢？”然后静听患者讲话，不可从中插入话题，待到患者讲完之后。

**如患者讲牙齿没事，很好时→**“我们这里是免费检查牙齿的，且一年内有什么问题都可以免费重做，请问还有什么问题吗？”

**如患者讲牙齿有问题（痛、补的、镶的......）时→**就必须请患者返回门诊给医生检查一下，并告诉他（她），“我们是免费口腔检查，且一年内有什么问题都免费重做，请别担心！”

**最后：**“请问还有什么可以帮您的吗？”“好的，那就不打扰您了！祝您生活愉快，再见！”待对方挂断线后方可挂断电话。