## 口腔门诊前台接待流程

接待流程

基本要求：做到“三个主动”

一、 主动招呼：

对于刚进门的客人，要先行招呼，放下手头的事务，面带微笑，站立服务，说：“先生/小姐，您好，请问有预约吗？”

二、 主动安排，

在问候客人之后，引领客人至休息区，询问是否需要茶水，并告之客人可随意翻阅杂志以及其他齿科相关介绍。

三、 主动告之医生状态/主动提供咨询

1) 对于有预约的客人，查询客人预约的时间，主动告之医生状态

2) 对于没有预约的客人，先初步了解客人来意，如需预约，看是否有医生有时间，如无时间另外安排

适用范围：首次来诊所的客人接待流程。

流程分解说明

1) 礼貌地询问客户，请有电话预约的初诊客户填写《患者病历登记表》，并且微笑礼貌地指导协助客户完成所需填写的内容，注意登记新病人来源，并输入电脑。

2) 特别注意获悉途径一栏，如客人忘记，注意提醒客人。

3) 对于不确定或初次就诊的客人，礼貌地询问客户姓名，观察该病人预约时间，告诉客人医生的状态（您好，X医生还有病人未结束，请您稍坐。/X医生已结束，护士在帮您做准备，请您稍坐。）

4) 事先未预约的访客，须先了解客户需求，并请患者坐下稍候，查询各位医生的治疗时间，当时可安排就诊的立刻安排妥当；需要等候就诊的及时将大概需要等候的时间告知客户；无法安排即刻就诊或客户无法等候的，婉转地致歉并按客户需要时间适当安排。

5) 前台接待客户姿势：有客户进入诊所，前台接待人员其中一人自然起立，双手交叉自然垂放于前；忌坐着回答客户问题。

6) 前台接待客户的态度：微笑面对每一位客户，回答问题语速快慢适度，音调高低适当；忌面无表情，语速过快，音调过高。

7) 前台询问回答客户的标准用语：“先生/小姐，您好！请问有什么可以帮您吗？”“先生/小姐，请问您有预约吗？”“先生/小姐，麻烦您填写《患者病历登记表》”“先生/小姐，对不起！请您稍等”“先生/小姐，您请坐”“先生/小姐，我请诊所内资深的医师来回答您的问题好吗？”

8) 完成初诊挂号作业，并通知相关护士至前台引领客户进入诊室；

9) 对于初诊病人结账时，提醒是否需要停车卡。

10) 客户离开诊所，前台人员站立送客户离开，标准礼貌用语“再见！”

超时等待/迟到客人接待流程

1） 患者预约时间已到，而医护人员治疗及准备工作尚未结束，需用手势询问医护人员还需要多久时间，前台人员需向客人道歉，标准用语：“XX先生/小姐，对不起，您的医生治疗还未结束，请您稍等X分钟，非常抱歉！”。

2） 对于超时等待的客人需要随时注意客人情绪，安抚客人，如有需要请医生出来先行招呼。

3） 客户不论何种原因需要在候诊处等候治疗的，前台人员保持十分钟左右主动与其交流（具体沟通间隔时间因人而宜），让客户始终感受到关怀；如客户等候须超过20分钟以上的，前台员工应及时礼貌地向客户表示歉意，并请其约定的主治医生出面向患者致歉，说明等候原因并取得客户的理解和认可；或征得客户同意后，安排协调其他医生为其治疗。

4） 约定时间客户未到时，前台人员在约定的时间超过5分后准时致电，确认客户是否就诊，如果在来的路上，确定到达时间后告知相关的医生；如果负责治疗的医生预约已排满，拖延时间将会影响到下面的客人进行治疗，需婉转地请客户更改预约时间，并表示歉意，如客人坚持要就诊，先与医生沟通后再安排时间，并及时将结果通知相关的医生。

5） 客户取消预约必须及时通知医生，同时询问其另行约定的具体时间。如客户暂时无法确定具体时间，将该客人在预约上备注并定期随访（根据具体情况设定，初诊客人一般应在一周内及时回访；复诊客人一般应在三天内回访）提醒客户就诊。

客户接待细节事项分解说明

1) 始终保持面对诊所入口，当客户进入诊所时，坐于中间位置的接待人员应立刻起身，按标准接待姿势及标准问候语热情、礼貌地招呼客户。

2) 预约客人来访提前，医护人员暂无法接诊或需等候就诊，前台人员需向客人解释，并为其准备饮料及读物；并且不间断地与其沟通，使其感觉倍受关注。

3) 外伤等急诊客户，前台员工协助客户在候诊室稍候（如有空闲诊室，可直接引导其入诊室），标准用语：“请您稍候，我马上为您安排医生。”并立刻通知主任医生安排医护接诊。非紧急情况，可请患者稍候为其安排尽快的就诊时间。

4) 一般急诊患者，帮助患者填写病例登记，并注明病因，请患者在候诊室稍候，及时通知主任医生安排医护接诊。如暂时不能安排，应及时告知患者需等待的具体时间。标准用语：“XX先生/小姐，非常抱歉，目前诊所医生都在治疗中，最快完成治疗的项目大概还需要XX分钟，这位医生结束治疗后我就会为您安排，请您稍等片刻。”

如果这位医生在此时间段有预约客户，前台负责即刻与此客户讲明情况，告之可能需等待的时间。标准用语：“XX先生/小姐，您预约的医生现在正在紧急救治一位急诊患者，大约需要XX分钟，请您稍等片刻好吗？”“谢谢你的谅解，非常感谢您的配合”。

5) 就诊客人如有陪同人员，当客户开始就诊时，前台人员礼貌地请其陪同人员至会议厅或VIP候诊室等候，并及时提供饮料和休闲资料。

6) 当前台等候区已无位置，前台人员礼貌地请等候者至会议厅或VIP候诊室等候，并及时提供饮料和休闲资料。

结帐流程

1) 客人结束治疗后，前台员工仔细核对医生填写的治疗单，并礼貌告知客户治疗费用。如是初诊客人标准用语：“您好，XXX小姐/先生，您今天的治疗费用是人民币XXX元”，待客人考虑好之后，再进行收费。如是复诊客人或会员，标准用语为“请问您用现金支付还是信用卡？”“麻烦您把会员卡给我一下好吗？”。

2) 仔细验钞，唱收唱付。“XX小姐/先生，收您人民币XXX元整”“这是找您的XX元钱，请您收好”“这是您治疗的清单及发票，请您收好”。

3) 客人使用信用卡时，核对信用卡的种类，如客户使用的信用卡是可以有折扣的，告知客户折扣率，并计算应收金额（请客户在POS单上签字，并将POS单的第二张、治疗清单及发票递交客户）；标准用语：“XX小姐/先生，您使用的信用卡可以按XX折收费”“银行收费确认单请您签字”“这是您银行收费单、治疗的清单及发票，请您收好”。