口腔门诊前台接待服务礼仪

口腔门诊前台接待服务礼仪：基本礼仪

1、面对客人，始终面带微笑，微笑是没有国界的语言，是全世界最佳的沟通手段，它鼓励他人与你交流，也让他人感觉到你的善意和热情。同时，它还让你的声音充满活力，也让你自己感觉良好。

2、来就诊的一律尊称为客人。

3、和顾客对话要求站立，不得坐在位置上回答客人提问。

4、在诊所内走道上遇到客人要礼让。要领：后退一步，侧身，向客人行进方向提臂横摆，面带微笑，并说：“您先请”。

5、引导客人走路，应让客人走在主陪的右侧，如果一行三人，则应让客人走在中间，主陪在客人左边与其并行不能落后，随行人员尾随其后，不能并排或走在前面。

6、引导客人上楼时，客人在前，主人在后;下楼时，主人在前，客人在后。

7、引导客人乘电梯，如若电梯此时无其他人乘座，主人应先进去，等电梯到达目的地时，客人应先出来;如若电梯里面还有其他乘客，应让客人先进去，到达目的地，让客人先出来。

口腔门诊前台接待服务礼仪：接待流程

A、初诊客人接待流程：

1、客人来访，前台人员站立并微笑礼貌地向客人问候：“您好，请问您有预约吗?”

2、如有预约，礼貌的询问客户姓名，在小天使上观察该客人预约时间，告诉客人医生的状态。

3、指引客人就座并拿出《病历登记表》：“先生/小姐，麻烦您填写《病历登记表》。”微笑礼貌地指导协助客人完成所需填写的内容，注意登记媒体来源，并输入电脑。

4、待客茶为先：茶水七分满即可，双手捧着茶杯从客人的右侧递上去，杯耳应朝向外侧;并轻声告之：“请您用茶。”若对方向自己道谢，不要忘记答以“不客气”。

5、完成初诊挂号作业，并通知相关护士至前台领客户进入诊室。

6、事先未预约的客人，须礼貌地了解客人需求，并请客人坐下稍候，查询各位医生的治疗时间，当时可要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，婉转的致歉并按客户需要时间适当安排。

7、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。

8、客人结帐时，提醒是否需要停车卡。

9、客人离开诊所，前台人员站立目送客人离开，标准礼貌用语：“谢谢您的来访，再见。”

B、超时等候客人接待流程

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，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、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)，让客户始终感受到我们的关怀;如客户等候须超过20分钟以上的，前台员工应及时礼貌的向客户表示歉意，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。

3、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，如果在来此的路上，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。

4、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。

5、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(会议室有其他医护人员时可告之并请其离开)。

重点句子1：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。

重点句子2：1、患者预约时间已到，而医护人员治疗及准备工作尚未结束，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。

重点句子3：6、事先未预约的客人，须礼貌地了解客人需求，并请客人坐下稍候，查询各位医生的治疗时间，当时可要安排就诊的立刻安排妥当。