|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **美瑞口腔前台岗前培训流程** | | |
| **入职后培训时间** | **培 训 内 容** | **负责人** |
| 第一天上午 | 1阅读入职须知，办理入职手续  2熟悉部门环境，进行企业文化宣传，主要学习公司的发展过程，公司的愿景、使命、核心价值观。  3了解公司的战略规划和发展前景。  4了解所在部门的发展经历和发展前景。 | 院长 |
| 第一天下午 | 1学习公司的规章制度。  2学习岗位的财务管理手册（管理手册）  3熟悉所在部门的一些管理制度和标准。  4熟悉所在部门的地里位置和周围情况。  5熟悉所在部门的人员。  6熟悉岗位的薪酬福利制度和考勤制度。（管理手册）  8掌握医保收费的制度和医保常识。（管理手册） | 副院长 |
| 第二天上午 | 1了解所在部门的前台工作流程。（培训手册）  2熟悉所在部门的前台设备使用方法。（培训手册 ）  3学习所在部门前台资料上报和统计工作。（岗位手册）  4熟悉所在部门开展的服务项目。  5掌握所在部门医生签名个性。  6 熟记部门员工的电话号码。  7熟悉投诉客户接待礼仪和接待程序。（岗位手册） | 主任 |
| 第二天下午 | 1熟悉岗位职责.2了解岗位要求和标准。（岗位手册）  3熟悉前台分诊流程和分诊制度。（岗位手册）  4熟悉前台礼仪服务标准。建立礼仪服务意识。（岗位手册）  5熟记部门收费标准。  6熟悉前台相关表格的制作和操作（岗位手册）  7掌握前台收费流程和查对工作。（岗位手册）  8掌握真假币分辨常识。（岗位手册）  9掌握医保POSA机、银联POS机的使用流程。（岗位手册） | 主任 |
| 第三天上午 | 1模拟和实际接诊分诊导诊演练。  2 电话接听演练  3收费查对练习  4 医保卡、银联卡收费练习。  5 投诉客户接待练习  6接待语速语气演练。  7书写自己的培训总结 | 主任 |
| 第三天下午 | 1 岗前培训考核。  2考核情况反馈  3合格者填写《岗前培训合格证明》  4 不合格者可继续培训或者劝离。 | 院长、副院长、主任 |
| 第四天 | 休息。调整心态。以饱满的热情准备正式上岗 | 本人 |