# 前台工作流程

前台作为口腔医院对外的第一窗口，是医生、助手与顾客间沟通的第一道桥梁，是顾客接受口腔检查、治疗前对口腔医院的第一印象，因此，前台的言行举止至关重要。

导医应该熟练掌握医院情况，医院布局、设备配置、专业技术人员的特长、医院规章制度和便民优惠措施。

导医应时刻巡视自己的服务对象，及时提供：导向，分诊，咨询，迎送，传递特殊信息的服务功能。

1. **接待流程**
2. **迎接顾客应保持标准站姿，看见顾客立即迎上前去微笑、热情问候。**

 “您好，美维口腔，请问有什么可以帮您？”.....

1. **微笑询问顾客，确认顾客类型。**

“请问您有预约吗？”.......

  **引导顾客至候诊区就坐并询问茶会，在客人入座后的大约三分钟内，就要马上把水端上来。 水的温度要正好可以入口，不能太烫也不能太凉，水倒七分水，不能太满溢出来也不能太少看着不够喝，并呈递书报：**

 ①**有预约初诊：**确认顾客信息，引导顾客填写顾客初诊表了解顾客主诉并在签名处签字，电话通知咨询师/护士接诊，并引荐咨询师/护士交接情况。

 ②**无预约初诊：**引导顾客填写初诊表，并确定顾客主诉，**挂号后**电话通知咨询师/护士接诊，并引荐咨询师/护士交接情况。

 ③**有预约复诊：挂号后，**马上通知护士接诊并准备好病例。

 ④**无预约复诊：**

 **主治医生在班的情况下：**征得医生同意，尽快安排看诊，如需等候告知顾客需等候时长。

 **主治医生不在班情况下：**根据顾客情况预约主治医生时间，或与医生和顾客沟通后，换其他医生看诊。

 ⑤**急诊顾客：**

 **有空闲的医生时：**马上安排医生看诊，通知医生和护士，做应急处理。

 **无空闲的医生时：**协助医生尽快接诊，医生要向正在就诊的顾客说明情况，表示歉意。

1. **不同等位时间处理：**

**A.等待10-30分钟：**

1. **告知顾客真实情况：**明确告知顾客等待原因，预计需要等待时长。
2. **安抚顾客：**在等待期间多给顾客关注，等待10-15分钟内要上前与顾客说明一下目前情况，让顾客感觉自己备受重视，感觉我们在关心顾客，可选择询问是否需要添加茶水、报刊杂志等。可适当宣教口腔护理知识。

**B.等待超过30分钟以上：**

 **请医生与顾客打招呼，简单了解顾客情况：**

及时与医生沟通，确保不要让有预约的顾客等待超过30分钟，如果确实有特殊情况，先请医生跟等待的顾客打招呼，简单了解顾客情况。

1. **结账**

 **①向顾客问好：**看到顾客过来付费，立即起身点头微笑问好，手势指引椅子请顾客坐下。

②**与咨询/护士沟通相关费用，并与顾客详细确认：**告知顾客总费用（如有优惠，要告知顾客原价是多少，优惠后是多少。）双方确认好费用。

③**询问顾客付款方式：**微笑询问，目光交流。

④**顾客付款。**

 **现金支付：**双手接递现金，唱收唱付，现金需要正反面当面点清，找零也需要当面点清。

 **刷卡支付：**双手接递银行卡、POS单，POS单第一联顾客签字后收回，第二联给顾客。

 **微信（支付宝）支付：同上。**

 **医保支付：**双手接递医保卡，底单给顾客，首张收银员保存**。**

⑤**打印收费明细单，并请顾客确认后签字。**

⑥**留下门店应保留单据，其余连同找零、银行卡、医保卡、收款凭证、明细单等一并递交顾客。**

1. **送别**

**①微笑问候：**服务台接待人员保持站立微笑目送顾客，门厅接待人员微笑问候、充满关切.

②**叮嘱注意事项：**按照不同诊疗项目叮嘱注意事项。

③**确认对方是否有医生或者门诊的联系方式：**双手呈递医院名片。“您如果有什么问题，欢迎随时来电咨询！”

④**是否预约**

⑤**将顾客送至门外，目送顾客离开.**