**口腔前台接待组礼仪知识**

1. **礼仪的概念:**

 礼仪就是人们在社会交往中逐渐形成的大家要遵守的规范与准则。

　　1、从个人修养的角度来看，礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现。

　　2、从交际的角度来看，礼仪是人们交际中的一种艺术，是一种交际的方法。

　　3、从传播的角度来看，是人际交往中进行相互沟通的技巧。

1. **礼仪的重要性:**

　　礼仪不仅可以有效地展现一个人的教养、风度和魅力，还体现出一个人对社会的认知水准、个人学识、修养和价值。礼仪是提高个人素质和单位形象的必要条件；是人立身处世的根本、人际关系的润滑剂、是现代竞争的附加值。“不学礼，无以立”已成为人们的共识。“内强个人素质、外塑单位形象”，正是对礼仪作用的恰到好处的评价。

　　对于企业来说，礼仪是表现企业对客户人性化的服务和关爱的重要途径。

　　随着科技的发展、信息的发达，企业的技术、产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，而代表公司形象和服务意识、由每位服务人员所表现出来的思想、意识和行为是不可模仿的。

　　也就是说，在市场经济条件下，商品的竞争就是服务的竞争。怎样把客户服务放在首位，最大限度为客户提供规范化、人性化的服务，以满足客户需求，是现代企业面临的最大挑战。所以，现代企业必须在服务上下功夫，才能在同行业中获得持续、较强的竞争力。

　　对于服务人员来说，如何做好服务工作，不仅需要职业技能，更需要懂得服务礼仪规范：热情周到的态度、敏锐的观察能力、良好的口语表达能力以及灵活、规范的事件处理能力。

　　什么是服务礼仪？就是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对客户表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说，就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。

有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立服务人员和企业良好的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让服务人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。

**形象礼仪**

**(一)着装规范**

　　1.客服人员上班时间必须穿着公司统一制服，不得随便搭配。

　　2.必须把各自工号牌按统一标准佩戴在左胸。

　　3.穿着制服必须保持服装整洁干净，白衬衣领口不得有污痕。

　　4.统一穿黑色有跟皮鞋，着肉色丝袜。丝袜不得有抽丝、起皱现象。

（**二）仪容仪表**

　　1. 任何时候手与指甲必须保持干净，并修剪整齐，不得涂深色指甲油，指甲

　　缝内不得有污垢。

　　2.上班时间不得佩戴奇异饰品，除手表和婚戒外，不得佩戴任何外露饰品。

　　3.长发必须扎起，不可披散，不可遮挡视线。不得染异类发，烫奇异发型。

　　4.按要求统一化淡妆上班，妆容整洁（至少使用有色唇膏和粉底），肤色较

　　暗者必须用遮盖性较好的粉底，并以腮红加以修饰，唇膏颜色使用红、橙明亮色系。不得使用紫、灰等暗色系。

5.定期修剪鼻毛，避免分泌物遗留在眼角，注意口腔卫生。

　**现场礼仪**

**（一）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。

**（二）接待流程：**

1. **初诊客人接待流程：首先问好标准语：你好，请问有什么能帮到您？**

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，在轻松牙医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）

**C．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，如果您有其他治疗需要可以考虑加入我们的会员，可以享受很多的赠送项目和折扣，比如您今天的初诊检查和全景片全都是免费的。”向客人出示DM上的会员卡介绍，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”。

　　客人使用会员卡支付费用时，前台人员要鉴别此客人是否为此会员卡的卡主，如不是，礼貌地咨询其卡主的姓名（“对不起，我们要核实卡主信息，请问卡主姓名”。客人正确回答后前台人员需要表示感谢“好的，谢谢您”）然后根据相应的规定进行收费

　　3、客人使用信用卡时，核对信用卡的种类，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：“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”。

　　4、当把会员卡和收费清单递给客人时，告知其本次的治疗的总费用为XXX，折扣为XXX，折扣后的费用为XXX，现在会员卡的金额为XXX。

　　当客人就诊时，前台人员要注意对其的称谓；勿称“病人”或“患者”，标准称谓为“客人XX先生/小姐”

　　5、接待客人时，前台人员须注意说话的语气语句，应多用敬辞，并且多用请求式，避免命令式（例如请等候标准用语“请稍等片刻，好吗？”）。

　　6、预约就诊时间尽可能的满足客户时间需求，对单是要求洗牙的客户尽量安排在非周末，把黄金时间留给真正需要治疗的客人；

　　7、详细解释会员卡的种类、会员优惠及其使用方法；

　　8、尽量以简单扼要的解释吸引客户前来咨询检查；

　　9、语气保持礼貌（注意多用尊称“您”）、平和、亲切，忌过于热情或语气太嗲；

10、回答价格问题时，注意引导（根据客户咨询的项目，首先关心的是询问客户哪不舒服或美容要求，其次简单的讲解，最后婉转报价，如客户没有询问价格可不用报价），忌先报价后交谈。

**电话礼仪**

前台接听电话，不仅是信息传递过程，还在很大程度上体现着通话者个人修养和工作态度，进而折射本部门的整体形象。既可以通过通话时的态度、语言、表情等直观地体现出来，也可以通过通话内容、准备情况、时间感等间接地为人感受。

**（一）要求：电话通常在第二声响起时接听：**

　　1、注意通话长度：在电话礼仪时有一条“三分钟原则”。所谓三分钟原则是指每次通话的时间，应当被有意地控制在三分钟之内。语言要明确、具体、简练；口齿要清晰，吐字要干脆，通话时切忌啰嗦，尽可能用较少时间表达完整意思，提高工作效率。

　　2、态度温和：在接听重要电话时，需要进行重点情节的重复。无论自己是否记录下来，都需要把对方传递给自己的一些重要信息加以重复，以免出现记忆性错误，这是非常重要的。

　　3、在接完电话后一定要比对方晚挂上电话，可防止万一对方仍有事要说，也不至于被切断。

　　4、在电话中交谈，应和面对面交谈一样，保持微笑。有时正因为看不见神情，所以要加上诚意。因为电话可以通过声音把说话人的热情和态度完完整整地传给对方。

　　5、在接到抱怨电话时，要注意倾听但不受其情绪影响，并且提出适当的解释，尽量减少客人不悦的心理，开导不满的情绪，以提升服务的品质。

　　应对客人抱怨的措词：

　　(1)对于我们没有注意到的地方，您真是观察入微，谢谢您的细心提醒。

　　(2)我们会根据您的意见尽快改进，非常谢谢您的指教。

　　(3)谢谢您的指教，我们会立刻查明原因，并作为下次改进的目标。

抱怨之后得到满意响应的顾客有70％成为该公司最忠实的顾客。

**（二）电话预约标准用语：**

　　A、初诊客人：

　　1、电话响起第二声时接起，说“您好，这里是美瑞口腔。”

　　2、“请问您是第一次过来吗？”

　　3、“请问您想约在什么时候？”

　　4、“请问您要做什么项目？”

　　5、“请问您贵姓？麻烦留一下您的联系方式？手机号码？”

　　6、再次确认预约信息。

　　7、“请问还有什么可以帮您的？”

　　8、“感谢您的来电，再见！”

　　B、复诊客人：

　　1、电话开头语同前。

　　2、请问您是第一次过来吗？

　　3、麻烦您的全名？谢谢？

　　4、请问您的医生是×医生，对吗？请问您的手机号码？

　　5、请问您想约在什么时候？

6、如果预约时间已排满，客服人员说：“不好意思，您预约的这段时间已排满，需要我帮您预约其他时间吗？

**（三）注意事项：**

　　1、在电话里一律称呼客人“您”、“您先生”、“您太太”、“您妻子”，而不能使用口头语：“你老公”、“你老婆”等。

　　2、接听电话忌发出“额”的音，语言必须流畅简洁。

　　3、多用“请”字。

　　礼仪的实施

　　1、 电话礼仪的实施：咨询电话要配上录音系统。每天空闲时间接听电话后播放录音，自已给自已挑毛病或同事之间互相挑毛病，找到自已的不足之处，力求尽善尽美；并多听一些电话成功案例，不断严格要求自已，达到精益求精。

　　2、 增强每位员工讲文明礼仪的意识，要求客服人员从自身做起，从现在做起，做到日常操作讲规范，对客户讲礼仪，让礼仪风蔚然成风。

　　3、 高度重视，加强邻导。成立邻导小组，做到人员到位，工作到位，措施到位。

　　4、 充分利用礼仪课培训课，营造礼仪氛围。让员工深刻认识礼仪的意义和作用，强化礼仪教育的主体意识和自觉意识，营造浓厚的礼仪氛围。

　　5、 言传身教，引导示范。邻导一定要做到要求员工作的自已先做好，以老师的榜样引邻其他员工。

　　6、 大力推广礼仪教育的成功经验，逐步树立员工礼仪榜样，发挥先进典型的示范和辐射作用，推动礼仪宣传的深入开展。

　　7、 建立机制，激励先进。把礼仪列入员工考核内容，作为评先、评优，年度考核等重要依据。