## 前台导医工作职责

**前台导医负责每一位来宾的迎送和接待，应做到有良好的开始，圆满的结束；所以，导医的服饰打扮、神情举止、谈吐语调都会给人留下深刻的、代表门诊的第一和决定性印象。**

1. **班次**

早班：9:00-18：00

值班：9:00-18:00

晚班：12:30-20:30

午饭时轮流进餐，前台绝对不允许空岗，缺岗。

所有班次人员，提前15分钟到岗，快速换好工作服、整理妆容，全面进入工作状态。前台人员上岗需着工作服，盘头淡装上岗。

1.开启机器及电源设备。

2.巡视、整理公共区，确保台面整洁而不出现多余物品。

3确保当天预约客人的病例按预约到访时间顺序整齐摆放到位和适量新病例放在前台指定位置。

4.准备当天的预约情况汇报和前日客人的病例情况。

5开始早会。

1. **日常工作内容**

  **①服务台接待人员**

1. 检查前日记录，与当天中午前完成未完成的提醒工作。
2. 检查前日的到访客人情况和各项常规项目。
3. 随时做好客人登记安排的准备工作，高规格的妥善安排客人就诊。
4. 耐心回答客人的各种问询与要求，如遇专业性太强的问题可求助咨询/医生。
5. 负责保管客人行李物品，尽力满足客人的合理要求。
6. 全面了解整个医院医生椅位分布情况，以及当日各医疗部门医生作息情况。
7. 负责收集客人意见，并将客人及其家属陪同口头意见记录清楚并告知当值上级。
8. 与门厅接待员在工作中保持密切配合服务好顾客。
9. 规范性接听各种电话、必要时规范性记录（姓名、性别、事物、电话等）及时转交相关人员。
10. 参加每日班前例会，积极参加各种培训。
11. 严禁在电脑上做与录入病例及上级安排的临时文件无关的其他事情，或私自修改、删除电脑里的文件、软件等。
12. 按正规的操作方法，仔细、认真地录入病例，保证每一条病例的正确性、准确性。
13. 准确无误高效率地收取客人的缴款并出具收据。
14. 帮助管理人员录入一些临时文件。
15. 配合相关人员查找病历及打印病历。
16. 完成上级临时交派任务。
17. 严格按照《接打电话规范》执行电话用语，并要求语音情切，面带微笑。
18. 对客人电话投诉，应常规写出客人姓名、联系方式、治疗情况；对投诉中的重大情况用及时汇报上级领导。

 ②**门厅接待员**

1. 负责运用规范动作语言对每一位进出门厅的客人热情礼貌周到的迎送。
2. 帮助客人提拿行李物品包类至总台妥善保存。
3. 热情礼貌帮助复诊客人登记，引领初诊客人填写出诊表，发挥工作主动性，积极性，帮客人倒水，呈递书报。
4. 负责了解当日医护人员作息情况。
5. 发现卫生问题及时通知保洁员，客人较多时维持大厅秩序礼貌的提醒客人或其家属保持安静。
6. 礼貌、耐心、热情、周到的回答客人的各种咨询与问询。了解医院的各种医疗设备设施，及相关业务知识。
7. 积极参加培训及每日早会。
8. 完成上级交代的其他临时工作。
9. 下班前抄次日预约客人诊疗情况，并提前通知客人按时复诊。
10. 查找出次日复客人病例，摆放于前台规定位置，方便第二日使用，并做好登记。
11. 打扫自己所属区域清洁卫生。

**③晚班人员**

1. 完成上级临时交代任务。
2. 与其他两个岗位轮换。
3. 负责查询、打印当日运营报表的内容，总结制表后下班前交主管。
4. 下班前检查好水、电、门、窗、电脑安全。
5. **客人资料登记要求**

包括登记：就诊姓名、性别、年龄、联系电话、常用住址、就诊时间及相关症状，纸质及电脑同时登记。

 **注：接待礼仪详见《前台礼仪培训》。**

1. **对导医服务的要求**

热情周到地为初诊复诊顾客登记并引领病人到相应诊室（谨记**服务三要素**）。若医生有病人正在治疗，应安排病人就坐，为病人倒茶，并告知需等到的时间，提示顾客报刊杂志和电视的位置，安抚顾客焦急情绪。倘若医生告知需要等待的时间超过15分钟，可征求病人意见，进行口腔健康宣教，转移病人焦急情绪。

1. **进行预约服务**
2. **预约准备**
3. **已经预约的顾客：**常规应该在预约日的前一天，前台通过电话或短信与其确认预约的日期、到访时间、项目、学时、看诊医生，嘱咐其按时到访，并把确认后的情况记录下来，预先安排好当天的到访客人、到访时间、主诉及治疗项目、需时、看诊医生及助手、真是或沟通室等。
4. **复访顾客：**无特殊情况下，复访顾客依照“从一”原则安排，即原来由哪位医生负责治疗的，则安排袁医生负责到底。需时多少应有看诊医生通过系统预约时长告知前台，在上一次离开前应做好相应的记录。
5. **新客人：**

 **通过电话预约的新顾客，**前台应先询问其姓名、年龄、主诉填写初诊表，安排候诊区等候并送上茶水报刊杂志等，通知咨询师/护士接诊，并在系统挂号。

 **无预约前提下到访的顾客，**先询问其是否有提前预约、是否到访过美维口腔，如复方顾客，问询对方姓名和电话后，查找病历或档案，同事告知顾客“因为您没有提前预约的情况下，这边稍作一下，我们尽快做好安排。”

 **无预约前提下到访的新顾客，**则请其依照初诊表格式，引导顾客填写“初诊登记表”相关内容，并在签名栏签上姓名。如有排队等候情况，告知顾客“请您稍等，我们尽快帮您安排看诊！”引导至候诊区等候并送上茶水报刊杂志等，通知咨询师/护士接诊，告知咨询师/护士顾客主诉及初诊表中顾客的特殊情况。

**4.特殊情况：**

**顾客特殊要求：**如顾客对医生的性别、年龄、职场有硬性的要求。可在情况允许的情况下，满足其需求，进行快速灵活的安排，并告知相应医生及咨询师原因。

**客人投诉，**如因为客人不满意医生的服务，要求换医生，前台需先安抚客人情绪，及时向医生主管报告情况，同时为尅人做出最快的合理安排。

**医生转诊，**由于专业技术原因或时间安排需要，当医生感觉自己并无把握单独完成这一病例时，往往会直接寻求团队中的其他医生帮忙，前台一般不应干涉，但需要在客人完成治疗当次，清晰登记号相应的主诊医生、相应治疗项目、收费及下次预约，不明确的细节必须当天与医生及/咨询沟通，当天解决。

**临时改约的顾客，**前台应委婉询问其改约的原因和需要下次预约的大概时间，并与主诊医生沟通，在预约系统上及时更改预约记录，并依照当天情况及时调整预约安排。

# 接打电话规范和流程

1. **接电话**

**【首先】：**

电话3声内拿起，并有礼貌的向对方问好，并介绍诊所名称。例：“早晨好/晚上好/您好！美维口腔，请问有什么可以帮您吗？”（接听电话是话筒应放在嘴唇的少下方，离嘴唇大概一厘米左右的距离；要做到微笑服务，让顾客听得见您的微笑，感受到您的热情。）

**【过程】：**

在通话过程中，注意来电者的主旨，细心聆听对方话语，专业，礼貌地应答对方。

1. **当对方找人时：**
2. 好的，请您稍等片刻。
3. 请问您是找××吗？他/她临时有事走开了，需要我代为转达吗？”或“请您稍后再来电话好吗？”
4. 切忌只说“不在”，应做好记录后转达与同事。
5. **当对方是想咨询师时：请问您想咨询些什么呢？不知可否帮到您，请将？**
6. 当所提的问题可以回答时就尽量专业的讲解给对方听。
7. 如不能解释清楚，而咨询师或医生有时间就请咨询师/医生解释，切勿不懂装懂，从而影响患者，造成不良的效果。
8. 当电话中难以解决的，最好嘱咐对方到院检查，并告知检查免费，且在本院看病有保障。
9. **当对方是投诉申告时：**

 接听员要以礼相待，保持平静的心态，并接受批评，不能与顾客冲突，应语气温和、耐心的解释。最终未能解决的，请对方留下电话和姓名后汇报给上级领导。

**【结束】：**

“请问还有什么需要帮您的吗？”“好的，祝您生活愉快，再见！”

 待对方收线后，再轻轻地挂断电话。

1. **打电话**
2. **随访电话**

 **首先：有礼貌的向对方问好，并介绍本门诊、自己的名字。**

例：“您好/晚上好！请问您是XX（先生/小姐）吗？我这里是吗？我这里是美维口腔医院，不哈破意思打扰您了，我们这是随访追踪服务，请问您是今天在我们医院做过XX治疗吗？请问您做完治疗后牙齿感觉如何呢？......”

**如患者讲牙齿没事，很好时→**可根据患者治疗项目宣传一些相关的口腔护理常识，以便患者遭踢康复。

**最后：**“不好意思打扰您了！谢谢，再见.....”待对方管段后方可关电话。

**如患者讲牙齿有问题（痛、补的、镶的......）时→**如不能解释清楚，而咨询/医生有时间就请咨询/医生解释，切勿不懂装懂，而影响患者的病情，造成不良效果。当电话中难以解决的，最好嘱咐对方回门诊检查，并告知免费检查且有保障。

1. **定期追踪电话**

“您好/早上好！请问是XXX先生/小姐吗？这里是美维口腔医院。”

“请问可以打扰您两分钟吗？是这样，我们这是一年追踪服务，请问您是XXXX年X月X日在我们门诊做过XXX检查吗？”当对方讲是的话→“那请问您现在牙齿如何呢？”然后静听患者讲话，不可从中插入话题，待到患者讲完之后。

**如患者讲牙齿没事，很好时→**“我们这里是免费检查牙齿的，且一年内有什么问题都可以免费重做，请问还有什么问题吗？”

**如患者讲牙齿有问题（痛、补的、镶的......）时→**就必须请患者返回门诊给医生检查一下，并告诉他（她），“我们是免费口腔检查，且一年内有什么问题都免费重做，请别担心！”

**最后：**“请问还有什么可以帮您的吗？”“好的，那就不打扰您了！祝您生活愉快，再见！”待对方挂断线后方可挂断电话。

# 附录：导医电话沟通技巧

1. **规范用语：**
2. 招呼语：“您好，这里是美维口腔医院，请问有什么可以帮您？”
3. 预约安排：“请问您什么时间比较方便预约呢？”

—建议给客人参考2-3天的预约周期，而且只建议上午或下午的具体时间，不要让客人海选，要有预约时间上技巧的管理。

—如果客户需要提前几天预约？回答1-2天

—如果客人需要咨询具体的口腔治疗问题，尽量以简单的咨询介绍为主，话要灵活的说到位。主要是报客户的预约信息尽可能的手机准确， 甚至可以将顾客想要得到哪方面的具体咨询和治疗写在预约备注里，让接诊诊所能顺利完成预约确认。

1. 成功预约及客户信息采集：“好的，先生/女士，您预约的时xx月xx日上午过来美维口腔医院就诊，请留下您的名字和电话号码，我们或提前一天在提醒您的。”
2. 结束语：“感谢您来电，再见！”（注：若逢街假体或周末，可在结束语后加问候语，如“祝您周末愉快”、“祝您新年快乐”、“祝您中秋节快乐”....）
3. 询问对方还有没有其他问题：

 “X先生/小姐，请问还有什么可以帮到您？”

尤其是当回答完顾客所询问的问题，但客户未挂机也表示有挂机意图是，也可进行如此询问。

当顾客说多谢时硬说“不用客气，如有需要欢迎随时来电！”

1. 外拨/提醒确认电话：

招呼语：1.“XX先生/女士，您好！打扰了，我是美维口腔医院前台（XXX）”

2.“想跟您确认一下，您预约了明天XX月XX日上午XX时复诊，请问您明天能来吗？”如果顾客时间不确定，金莲协助客人更改合时的时间，不要没有下次预约时间，并提醒会提前给再次确认。

3.新客人，“请问您知道我们的地址吗？需要稍后我们短信您吗？”“好的，谢谢！”

4.“如您有事取消预约或者改约，请您提前致电，并感谢您的理解与配合！”

结束语：“谢谢您，如有需要欢迎随时来电，再见！”待对方挂断线后方可挂断电话。

1. **接听技巧：**

**查询问题等待与：**

先告诉客户你的行动:X先生/你不是，不好意思，请您稍等，我现在为您查询一下......

**查询后服务用语：**

①“感谢您的耐心等待”

②“谢谢您的等候”

③“不好意思让您久等了”

 **顾客放音的问题听不清，需要提高音量：**

①需要客户提高音量：“抱歉/对不起，可能是信号的问题，您的声音可以大一些吗？谢谢”（如果仍听不清，重复此句）

②客服人员提高音量：“抱歉/对不起，预约线路不好，您看我的声音可以大一些吗？”注意：一定要整的客户的同意。

 **听不懂方言：**

第一步：“抱歉/对不起，先生/女士，打断您一下，您方便讲普通话吗？谢谢！”

第二部：（如果还是听不懂对方的意思）用探询性的方式去引导顾客，如：“您说的是......的问题是吗？”用提问的方式来寻找用户的需求。

注意：如果方言特别严重的客户，建议受理时可询问客户周围是否有朋友会普通话，请其朋友帮忙转述客户的问题。

 **无声电话：（报一遍首句，两遍您好后仍听不到客户讲话）**

“对不起（不好意思），由于线路原因，听不到您的声音，请您重新拨打一次，谢谢。”如顾客使用手机拨打由于线路原因断断续续时，可建议客户移动位置，如果仍无法听清顾客讲话，可见一顾客更换电话重新拨打，但一定要在整的客户同意的前提条件下才可以。

 **骚扰电话：**

第一步：主要针对客户要求与受理人员聊天或索要受理人私人联系方式等情况：“很抱歉，先生/女士，我们只受理不跟公司相关业务的咨询预约工作，如您没有此方面问题要咨询和预约，请您挂机，谢谢！”

第二部：如果顾客继续骚扰：“感谢您的致电，再见！”

 **电话转接：**

顾客要求联系某位公司相关同事时：

第一步：询问顾客具体事宜：“抱歉/对不起，X先生/女士，X医生现在正在通话中，方便把您的情况跟我说一下吗？看我能不能帮到您？”

第二部：如客户拒绝说明请款且强烈要求指定人接时：

①“我现在帮您找X医生，请您稍等。”

②“X先生/女士，不好意思，X医生正在通话中，请您稍等！”

③“X医生现在正在诊疗中，可不可以帮您转告？请您留下电话。稍后请他回复您电话，好吗？”

（先知会同事有关事情）：

 **若遇有关的同事不在：**

可主动提出协助：“X先生/女士，抱歉，他现在不在工作岗位上，请问我可以帮到您吗？”

 **客户需求无法满足或公司政策不允许时：**

“抱歉，我们暂时还没有这个合作，我们会将您的建议转达给相关的部门，并谢谢您对我们公司的关注！”

“实在抱歉，我们公司规定是不能这样违规操作的，请您谅解，谢谢！......”

1. **灵活语句：**

—请您放心，我会马上跟进

—若果有任何需要，欢迎随时来电，我是XXX

—请问有什么可以帮到您？

—您需不需要X先生稍后致电给您？

—你可不可以留下口讯？

—我会把宁德口讯，传导给X先生/小姐！

—这样好吗？/这样可以吗？

—如果您方便的话，我这样安排，您看可以吗？

**当我们要插话、了解或不能及时给予答复时**：

—请原谅、对不起、麻烦您、打扰一下、很抱歉、您看这样....

—您能在说明一下吗？谢谢您宝贵意见、谢谢您向我们反映、我们会尽力改善...

**适时地给予肯定、感谢：**

—是的、是这样的、没错、应该这样、很对、您想的真周到...

—谢谢、非常感谢、谢谢您的理解...

—原来这样、感谢您对我们的关注...

**适时地提出暗示：**

—我想...、您认为...、也许...、假如这样...

**对用祈使、商量语句：**

—这样会不会更适合一些...

—您看这样好吗？我们是不时可意识一下...、是不是可以....、您觉得这样好吗？

**沟通技巧（接听电话技巧）**

1. 有礼、友善、真诚面对每一个介入的电话。
2. 不要轻易承诺，一旦承诺，就尽力实现。
3. 迅速而准确地判断，针对顾客多说的内容以何种说话方式与顾客进行沟通。
4. 遇顾客抱怨，表达你对顾客的遭遇深感同情，多用换位思维的角度为顾客思考，记录重点，坚持公司的立场、维护公司的形象。
5. 用心倾听、做出反应
6. 采用复述方法，确保理解客户意思，保证掌握足够资料
7. 及时向顾客表示你对他所提出的问题的重视，从而使说话共有亲和力及说服力
8. 用掌握扎实的业务知识及时正确回答客户的问题，顺利完成与顾客沟通。
9. 体现职业化

**沟通技巧（电话交谈技巧）**

1. 声音清澈、热情，使顾客感到你声音中透露出的微笑。
2. 你的声音不知代表你个人，更重要的是你代表公司。
3. 在交谈中适时称谓顾客，使顾客感到你对他的重视。
4. 尽可能使顾客知道你帮他的每一个步骤，让顾客感受你的热情服务。
5. 提供相关资料，告知顾客你讲怎么样帮他解决问题，让顾客了解你的服务过程。
6. 采用应答应发型问题来福利客户做出更明确的回答。
7. 引导客户系统地说出要求，确保明白他的确切讯息，并记录。
8. 避免问“为什么？”换而耐心地询问其原因。

**沟通技巧（答复咨询技巧）**

1. 咨询到不肯定或不会回答的问题

 “对不起您询问的问题我暂时无法确定，需要查实后再回复您，请您留下您的联系电话（切忌啊、噢或含糊回答）好吗？我会进款查询后与您联系，非常犯些您的关注，再见！”

（提交上级领导查实后把正确答案告诉给客服人员回复用户）

1. 顾客的要求超出你的工作权限时：
2. 你要耐心听完顾客的叙述，不可中途打断顾客的话语。
3. 你应清楚告知原因，并表示歉意，同事要给顾客一个解决问题的建议或主动协助解决：“对不起，X先生/女士，您的要求超出我的权限范围，虽然我帮不到您，但我会立即将问题反映给上级部门处理，您看这样好吗？”

忌：“我办不了，没办法。”