## 前台人员如何有效预约客户

在口腔诊所里，我们的客户有两类，一个是我们的患者，一个是我们的员工。这两类客户中最重要的就是我们的患者，那么前台人员如何有效预约患者前来就诊是每一个口腔诊所都十分关注的问题。今天就让我们一起来了解一下。

　　一、预约时间：

　　1.一天中最佳时间：（1）10:00～11:00，这时客户大多不是很忙碌，一些事情也会处理完毕，这段时间应该是电话预约的最佳时段。 （2）下午3:00～6:00，努力地打电话吧，这段时间是前台人员创造佳绩的最好时间.在这个时间段,建议你自己要比平时多20%的工作量来做事情。 比较不合适的时间：（1）早上8:30～10:00，这段时间大多客户会紧张地做事，这时接到电话也无暇顾及，所以这时，前台不妨先为自己做一些准备工作。 （2）11:30～下午2:00，午饭及休息时间，除非有急事否则不要轻易打电话。

　　2.每周最佳的几天：（1）星期二到星期四，这三天是最正常的工作时间，也是进行电话业务最合适的时间，前台人员应该充分利用好这三天。（2）比较不合适的时间： 星期一，这是双休日刚结束上班的第一天，客户肯定会有很多事情要处理，一般公司都在星期一开会或布置这一周的工作，所以大多会很忙碌。所以如果要联系的话，尽量避开这一天。如果我们找客户确有急事，应该避开早上的时间，选择下午会比较好一些。星期五，一周的工作结尾，如果这时打过去电话，多半得到的答复是，“等下个星期我们再联系吧!”这一天可以进行一些调查或预约的工作。

　　二、妥善安排初诊时间：

　　前台人员在接通患者的电话之后，在沟通过程中，前台人员应该尽快安排患者就诊的时间，需要的话可以适当调整一下预约表的安排；如果是在非工作时间，诊所都应该有急诊预约电话，要保持电话24小时畅通。对于非急诊的患者，可以在预约的时候尽量满足患者对时间、牙医等各方面的要求，妥善安排好预约。

　　前台在预约的时候要让患者有复诊的概念，牙医不可能在一次就诊中解决患者所有的问题，要让患者知道除了急诊需要处理的问题之外，其他的所有问题都是在复诊中解决的。因此一般的初诊预约可以预留半小时到一小时的时间。如果诊所的服务做得越周到，预留的时间应该越长。初诊的时间应该包括处理急症的时间、牙医检查的时间、医患沟通的时间。因此在预约的时候一定不要急切地安排初诊，而是要留足够时间给患者。同一个牙医的预约表中，初诊的时间最好不要和复诊的时间有频繁交叉，比如某位医师，可以安排他某一早上全部看复诊，或者全部看初诊患者。

　　三、照顾患者的心理需求：

　　很多患者对看牙抱有一种本能的恐惧心理，对于此类初诊患者，讲故事的方法非常奏效，前台人员在预约过程中可对患者说：“很多患者也很害怕看牙，但是他们来到诊所后感觉都非常好，牙医的操作也是无痛的，您不用担心。”前台要对患者的心理需求表示充分的理解，并用热情的服务和人文关怀消除患者顾虑，引导患者预约就诊。

　　还有一部分患者更多的顾虑是怕麻烦，觉得看牙的周期长、复诊次数多，于是想在电话里先咨询一下。这时前台可以耐心解答患者的疑问，但不要轻易做出具体的结论，如诊断、疗程、费用等问题。可以让患者先来找牙医检查一下，对自己的口腔问题有一个清晰的了解，牙医会帮其制定治疗计划，并告诉患者只要按复诊预约时间来就行，并不麻烦，以鼓励患者及早解决问题。

　　四、预约礼仪：

　　热情服务是预约沟通的基本规范，也是患者感受的第一印象。诊所内的前台人员在接电话的时候应该用热情服务来营造良好气氛，克服患者的陌生感和抗拒心理。

　　学会倾听是电话预约的基本技巧。前台人员在接听患者打电话咨询或预约时应全神贯注地倾听对方的诉求，分析患者的心理活动。其次，还要学会清晰的表达，回答患者提出的问题时要言语清晰，简洁地陈述事实，在短时间内把相关信息传递给患者。无论是听还是说，都要抓住重点，留意细节，争取在第一步建立患者对诊所的信任。

　　还有一部分患者并不通过事先的电话预约就诊，而是直接走进诊所就医。对这类患者，前台人员要迅速做出反应，锁定目标客户之后要尽快与其沟通，然后尽快安排患者就诊，如果此时没有空闲椅位，可以向患者解释情况并征求意见，对于不愿意等候的患者要做好预约工作，对于愿意等候的患者则安排他们候诊并为患者提供热情周到的服务。

　　做好初诊患者的预约工作是建立患者信任的第一步工作，也为接下来良好的医患沟通奠定了基础。