微笑牙科前台工作细则

导诊◎收费◎回访

《导诊岗位职责和流程》

一、班次

（一）会前准备

1、提前15分钟到诊所，快速穿好工作服、整理装容，全面进入工作状态。

2、拉开门帘，并打开门窗换气。

3、开户机器及电源设备开关。

4、巡视、整理公共区，确保台面整洁而不出现多余物品。

5、巡视公共区墙面、过道等的装饰画，使其摆放整齐有序。

6、确保当天预约客人的病历按预约到访的时间顺序整齐摆放到位和20份新病历放在前台指定位置。

7、开会前关上音乐功放开关，准备当天的预约情况汇报和前日客人的病历。

8、准时开会（详见“早会流程”）

（二）日工作

1、检查前日提醒记录，于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、前台接待。

4、负责电话预约。

5、负责日常收费工作，下班前与指定人员对帐及完成交接工作。

二、客人资料登记要求

包括登记：就诊者姓名、性别、年龄、联系电话、就诊时间及相关症状。如是初诊患者，可进行电脑登记。如果是预约的病人应在电脑里预约系统中进行预约登记。

三、对导诊服务的要求

热情周到地为初诊复诊病人登记并引领病人到相应诊室。若医生有病人正在治疗,应安排病人就座，为病人倒茶，并告知需要等待的时间，提示病人报纸和电视位置，安抚病人焦急情绪。倘若医生告之需等候时间超过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。

四、进行预约服务

目前开展两种预约形式：当场预约、电话预约。

4.1 当场预约 病人初次就诊，所指定的医生刚好休息或等候的时间太长，或等候的客人较多可以选择预约；或是需要复诊的患者在本次就诊结束后会当场与医生或护士预约下次就诊时间。

4.2 电话预约 为了提升护理服务档次，满足患者的需求。就诊者可直接拨打电话到诊所进行预约，前台根据医生排班并结合实际情况为患者进行预约。

五、关于导诊的特别规定

5.1 何为初诊、复诊、咨询、检查、免检、正畸

初诊：凡是第一次来本门诊看牙的，称为初诊。或者一年（几年）前在本门诊做过治疗的，现在来看另外一个牙位的或做其它治疗项目的。

咨询：凡是第一次来门诊，想了解牙齿情况，治疗过程、费用等。

检查：凡是想做口腔保健的，或者是未确定做何种治疗，先了解情况的。

免检：咨询、检查、乳牙及其客人拔牙禁忌症（妇女月经期、高血压、糖尿病等），客人不符合医疗原则的要求外，医生接诊客人后无产生费用。

正畸：凡是想来做正畸的，可先询问客人的意愿，先安排其他医生检查；再安排时间由谢博士接诊。

5.2以下几种情况的处理：

①客人未按预约时间过来，先了解客人此次过来复诊的目的，首先安排主诊医生帮他看，主诊医生休息找主管。

②医生改休息，无通知客人另改约时间，客人准时过来，先通知该医生（打电话给他），最后安排主管帮他看。

③预约专家不在，先留下客人资料，来诊目的，明天专家回来通知客人过来。

④预约专家在忙，先了解该客人来诊目的，通知专家，并向专家了解大概要等待的时间，询问客人的意见。

⑤客人专门找男医生或者女医生时的安排，尊重客人的特殊要求，尽量满足客人的需要。

治疗一年内或刚过一年的客人回来复诊，该牙齿出现问题，首先是安排给原医生，客人如果要求不找原医生的，要问清楚情况（注明投诉原因），上报门诊主任。如果原医生不在本门诊或者离职的，要报告主管，由主管安排。

5.3团队互助记录：

医生休息或值班时间以外来复诊的病人安排，请按诊室号顺序有空闲时间的医生接诊，请在接诊医生姓名后注明“帮XX医生”

六、导诊接待病人的流程:

6.1.患者进入门诊大厅,导诊要用柔和的声音、甜美的微笑接待每一位患者

礼貌地称呼：“您好！先生（或小姐）有什么可以帮到您”？与患者沟通了解就诊目的，指导填写资料。安排病人就座并说明“您先请坐，我马上帮您去安排”。为有需要的病人倒水，并宣传预约服务，及时介绍报纸和电视的位置。输入资料后通知医生，及时告知病人大概需要等多久，或可以直接安排病人就诊。

6.2．带领患者到相应诊室的过程：

“您好！XX医生，这位是XX小姐或先生（并简要说明病人就诊目的）XX小姐或先生现在由我们的XX医生为您检查或治疗，祝您就诊愉快。双手递病历给医生。

遇到外伤，颌骨骨折，急性牙髓炎下颌关节脱落等急诊病人可通知主管立即安排就诊。导诊护士密切注意就诊病人情况，主动安排和联系病人就诊，尽量缩短病人的等候时间、当候诊时间超过二十分钟时主动向病人解释。如遇到客人不愿意等候或时间过长应主动向客人提出征求客人意见，记录下客人的联系方式和方便就诊的时间，安排好预约。

6.3．对于客人提出为什么要填写资料，可以这样回答：

“因为我们是正规化管理,我们将会将每一位病人的资料储存在医院的电脑资料库里,您在这里治疗过的牙齿即使几年后有什么问题都可以通过电脑资料库提取查询,对您也是一个保障.”对患者提出的问题能合理解释,令其满意配合我们的工作,同时作好宣教工作,介绍门诊的优惠价格:1,免费检查 2,治疗后一年的免费追踪服务.

6.4.需稍候:

解释并宣传预约服务，请喝水，请看报纸、看牙防知识杂志或看电视等(因人而异)，常巡视病人的诊室，尽快安排就诊。

注: 假如病人问价钱 “洗牙”/ “镶牙”多少钱?导诊/护士怎样回答?

导诊/护士:“不应该直接回答价钱,可以建议先检查(免费口腔检查)是否需要洁牙,用何种方法.如果没有时间检查,应递名片、宣传单张或者预约时间”.

《收费岗位职责和流程》

一、更改内容、退款规程

1）收费更改内容规程

1、使用更改专用簿，将所有的内容详细记下。

2、书写过程：

（1） 如果是收费人本人出错时，必须写清楚时间、病人姓名、出错的原因、出错的内容、如何更正。自己签名后找主管证实并签名。

（2） 主管改写电脑，并将所记下的内容给上级主管过目。（在无主管批准及签名的情况下是不能给上级主管改电脑。）

（3） 有更正后的资料均用“√”注明，以免下次误改。

2）医生更改内容/退款规程

1、更改内容或退款都使用退款专用登记本和退款单。

2、退款登记本和退款单由医生填写主要内容后各自签名。

（1）登记本的内容：

① 医生填写资料——退款日期、病人姓名、退款原因（详）、初诊日期、总金额、应退款金额、医生签名

② 主管填写资料——主管签名

③ 收费填写资料——付款人签名

④ 患者填写资料——受款人签名（必须是患者本人）

（2）退款单内容：

① 医生填写资料——退款日期、病人姓名、退款原因（详）、初诊日期、总金额、应退款金额、医生签名。

② 主管填写资料——主管意见和签名。

③ 收费填写资料——付款人签名。

④ 患者填写资料——受款人签名（必须是患者本人）。

⑤ 盖章（顺德微笑牙科现金付讫章，并调整好当日的日期）

注：如果只是更改内容无退款的，登记本和退款单中的“受款人签名”无需患者签名！

3、将退款金额递给病人

4、在病历上注明：退款时间、退款原因、退款金额、退款人签名。在非特殊情况下不能将病历本给患者，如病人强烈要求，须经过主管同意后才可以。

二、收费台其它注意事项：

（1） 如病人要求开医疗发票时，注意金额应填写于治疗费栏内，以利于患者报销，最后加盖公章和已开发票章。

（2） 优惠——详见《顺德微笑牙科财务政策》。

（3） 注意提醒需要开药或注射的病人，以便诊室工作的顺利完成。

（4） 如有银联刷卡应在收费程序中点击“借记卡信用卡”在“类别”中选定所消费的卡的类型，并准确的输入卡号。

（5） 当要求病人交钱时应注意语气平和、语音清晰，让病人感到亲切和蔼、值得信赖，称呼病人不要太俗套。例：“先生/小姐！×××元，多谢！”

（6） 打印的清单应粘贴在病历后面盖上收费公章，再双手递还给病人，并告诉对方：

a. 如果由于某种原因造成收费时间过长，应很抱歉的同对方讲：“不好意思，让您久等啦！”

b. “先生/小姐：您的总费用是×××，今天交了×××，余额是×××。

c. “先生/小姐，您已交齐全部费用，谢谢！”

d. “您的复诊时间是×××年××月××日，到时我们会提前一天通知您。”

e. “请问有什么不清楚的吗？病历上有我们门诊的联系电话，上班时间欢 迎您来电咨询。”

（7）结束：目送患者出门口，并说声：“再见、请慢走……”

三、贵宾卡的发行和使用程序

10.1.贵宾卡由前台收费处人员保管和发行。

10.2.收费处人员设置一个登记本，其内容有：“贵宾卡序号”、“贵宾姓名”“使用次数”、“主任医师签名”。

10.3.特殊关系顾客、有潜力顾客可酌情考虑。

《回访工作职责和流程》

一、接电话

【首先】：

待电话响2—3声内拿起，并有礼貌的向对方问好，介绍诊所名称，自己姓名。例：“早晨/您好！您好！这里是顺德微笑牙科，有什么可以帮到您？”（接听电话时耳麦应放在嘴唇的稍下方，离嘴唇大概一厘米左右的距离；要做倒微笑服务，让用户听得见您的微笑，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：

a、好的，请您稍等片刻。

b、好的，我帮您转上去，请不要挂机。

c、不好意思，XXX不在（很忙），请问您有什么事情，可以代您转告他（她）吗？或者请您留下电话和姓名，到时再叫XXX回复您，好吗？

2、当对方是想咨询时：请问您想咨询些什么呢？不知可否帮到您，请讲？

a、当所提的问题可以回答时就尽量专业的讲解给对方听。

b、如不能解释清楚，而医生有时间就请医生解释，切勿不懂装懂，而影响患者的病情，造成不良的效果。

c、当电话中难以解决的最好嘱咐对方回门诊检查，并告诉她（他）本门诊是免费检查，且在本门诊看病一年之内都有保障（免费重做）。

3、当对方是投诉申告时：

接听员要以礼相待，保持平静地心态，并接受批评，不能与其冲突。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交给主任处理。

【结束】：

拜拜、再见……

待对方收线后，再轻轻地挂断电话.

二、打电话

1.随访电话

首先：有礼貌的向对方问好，并介绍本门诊，自己姓名。

例：“您好（晚上好）！请问是XXX（先生/小姐）吗？我这里是顺德微笑牙科，不好意思打扰您，我们这是随访追踪服务，请问您是否今天在我们诊所做过XX治疗呢?请问你做完治疗后牙齿感觉如何呢？……”

如患者讲牙齿没事，很好时→可猜测患者心态谈话家常，通过他或自己的例子告诉他如何做好家人的防护（定期做免费口腔检查，及早发现及早治疗的好处:不会痛、耐用、省钱、省时间），或根据患者治疗项目宣传一些相关的口腔护理常识，以便患者早日康复。

最后：“不好意思打搅您了！谢谢，拜拜，再见……”待对方挂断线后方可挂断电话。

如患者讲牙齿有问题（痛、补的、镶的……）时→如不能解释清楚，而医生有时间就请医生解释，切勿不懂装懂，而影响患者的病情，造成不良的效果。当电话中难以解决的最好嘱咐对方回门诊检查，并告诉她（他）本门诊是免费检查，且在本门诊看病一年之内都有保障（免费重做）。“情况严重就必须请患者返门诊给医生检查一下，并告诉她（他），请别担心，医生会帮你找出原因，痛苦佷快就过去了。。。

2.定期追踪电话

“您好（早晨）！请问是XXX先生/小姐吗？这里是顺德微笑牙科。”

“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→“就必须请患者返门诊给医生检查一下，并告诉她（他），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：“不好意思打搅您了！谢谢，拜拜，再见……”待对方挂断线后方可挂断电话。

附录：前台电话沟通技巧

一、规范用语：

1.      招呼语：“您好，这里是顺德微笑牙科，请问有什么可以帮到您？”

2.      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，而且只建议上午或者下午的具体时间，不要让客人海选，要有预约时间上技巧的管理。

—如果客户要问提前几天预约？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。主要是把客户的预约信息尽可能的收集准确，甚至可以将客户想要得到哪方面的具体咨询和治疗写在分拣的电子预约备注里，让接诊诊所能顺利完成预约确认。

3.   成功预约及客户信息采集：“好的，先生//女士，您预约的是10.28日上午来顺德微笑牙科就诊，请留下您的名字和电话号码，我们会提前一天在提醒您的。

4. 结束语：“感谢您的来电，再见！”（注：若逢节假日或周末，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”……）

5. 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？”

尤其是当回答完客户所询问的问题，但客户未挂机也未表示有挂机意图时，也可进行如此询问。

当客人说多谢时应说“不用客气，如有需要欢迎随时来电”。

6. 外拨/提醒确认电话：

招呼语：1.“\*\*先生/小姐/女士，您好！打扰了，我是顺德微笑牙科前台助理（XXX），”

         2.“想跟您确认一下，您预约了明天10.28日上午XXX复诊，”//如果客户时间不确定，尽量协助客人更改至合适的时间，不要没有下次预约时间，并提醒会提前再次确认。

         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“感谢您准时到达，如果您有取消或者改约，请您提前致电诊所，并感谢您的理解和配合”

结束语： “谢谢您，如有需要欢迎随时来电，再见！”

二、接听技巧：

        查询问题等待语：

先告诉客户你的行动：“X先生/小姐，不好意思，请您稍等，我现在为您查一下……”

        查询后服务用语：

①、 “感谢您的耐心等候”

②、 “谢谢您的等候”

③、 “不好意思让您久等了”

        客户反映的问题听不清，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，由于线路不好，您看我的声音可以大一些吗？”

注意：一定要征得客户的同意。

        听不懂方言：

第一步：“抱歉/对不起，先生/小姐，打断您一下，您方便讲普通话吗？谢谢！”

第二步：（如果还是听不懂对方的意思）用探询性的方式去引导用户，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讲普通话，请其朋友帮助转述客户的问题。

        无声电话：（报一遍首问语，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。”

如客户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，如果仍无法听清客户讲话，可建议客户更换电话重新拨打，但一定要在征得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员私人联系方式等情况：“很抱歉，先生/小姐，我们只受理本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！”

第二步：如果客户继续骚扰：

“感谢您的致电，再见！”（直接挂机）

        电话转接：

客户要求联系某位公司相关同事时：

第一步：询问客户具体事宜：“抱歉/对不起，X先生/小姐，X小姐现在正在通话中(或离开座位了)，方便把您的情况跟我说一下吗？看我能不能帮到您？”

第二步：如客户拒绝说明情况且强烈要求指定人接时：

①、“我现在帮您转给X小姐，请您稍等.”

②、“X小姐/先生，不好意思，X小姐正在通话中，请您稍等！”

③、“X小姐现在不在办公室，可不可以帮您转告？请您留下电话，稍后请她复您电话好吗？”

（转客户电话之前，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/小姐，不好意思，她现在不在工作岗位上，请问我可以帮到您吗？”或  “X先生/小姐，不好意思，X小姐正在听电话，请问有什么可以帮到您吗？”

        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们，并谢谢您对我们公司的关注”

“抱歉，我们和银行合作的免费套餐部分目前只限于持卡人本人享受，如有疑问请您致电银行客服中心”

“实在抱歉，我们财务规定是不能这样违规操作的，请您谅解，谢谢！”……

三、灵活语句：

        请您放心，我会马上跟进

        如果有任何需要，欢迎随时来电，我是XXX

        对不起，X先生/小姐恰巧不在，

——请问有什么可以帮到您？

——您需不需要X先生/小姐稍后致电给您？

——您可不可以留下口讯？

        对不起，X先生/小姐正在听电话，您可不可以等一等？

        我会把您的口讯，传达给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？

        唔；是；哦；对……

        当我们要插话、了解或不能即时给予答复时：

——请原谅、对不起、麻烦您、打扰一下、很抱歉、您看这样……

——您能再说明一下吗？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、嗯、没错、应该这样、很对、您想得真周到……

——谢谢、非常感谢、谢谢您的理解……

——原来是这样、感谢您对我们的关注……

        适当地提出暗示：

——我想……、您认为……、也许……、假如这样……

        多用祈使、商量语句：

——这样会不会更适合一些……

——您看这样好吗？我们是不是可以试一下……、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、真诚面对每一个接入的电话。

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，

针对客户所说的内容该以何种说话方式与客户进行沟通。

4.遇客户抱怨，表达你对客户的遭遇深感同情，

多用换位思维的角度为客户思考，记录重点，

坚持公司的立场、维护公司的形象。

5.用心倾听、作出反应

6.采用复述方法，确保理解客户意思，保证掌握足够资料

7.及时向客户表达你对他所提问题的重视，

从而使说话更有亲和力及说服力

8.用掌握扎实的业务知识及时正确回答客户的问题，

顺利完成与客户的沟通。

9.体现职业化

沟通技巧（电话交谈技巧）

1.声音清澈，热情，使客户感到您声音中透露出的微笑。

2.你的声音不只代表你个人，更重要的是你代表公司。

3.在交谈中适时称谓客户，使客户感到你对他的重视。

4.尽可能使客户知道你帮助他的每一个步骤，让客户感受你的热情服务。

5.提供相关资料，告知客户你将怎么样帮他解决问题，

让客户了解你的服务过程。

7.采用应答引发型问题来鼓励客户作出更明确的回答。

8. 引导客户系统地说出要求，确保明白他的确切讯息，

并记录 ；

9.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？

我会尽快查询后与您联系，非常感谢你的关注，再见！”

（提交上级主管查实后把正确答案告诉给客服人员或由主管回复用户）

2.客户的要求超出你的工作权限时

1）你要耐心听完客户的叙述，不可中途打断客户的话语。

2）你应清楚告知原因，并表示歉意，

同时要给客户一个解决问题的建议或主动协助解决：

“对不起，X先生/小姐，您的要求超出了我的权限范围，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。”

几种特殊情况的处理和注意事项

　　 1、无声音

　　 1）很可能是因为客户在等待过程中没有意识到电话已接通，你应该保持微笑着说：“您好！这里是××××齿科，您的电话已接通，请问有什么可以帮您？”

　　 2）间隔3秒左右，继续提示客户：“您好！您的电话已接通，请问您能听见我的声音吗？”

　　 3）如果仍听不到客户的回应，很可能是电话机出现问题，耐心地告诉客户：“对不起！您的电话无声，请您换一部话机再拨，谢谢您的来电，再见！” 停顿2秒，然后挂机。

　　 2、声音小

　　 1）你应立即将电话机的音量调整到合适程度。如果电话机的音量已调到最大，仍然听不清时，微笑着提醒客户：“对不起，我听不清您的声音，麻烦您大声一点，好吗？”

　　 2）仍听不清，再重复一遍，重复时语气要保持轻柔委婉。

　　 3）如果确实无法听清，你可以请求客户谅解：“对不起，电话声音太小，请您换一部电话再拨，好吗？谢谢您的来电，再见！” 停顿2秒，然后挂机。

　　 4）客户提出你声音太小的时候，你可以将耳麦往嘴边拉近一点，并稍微提高音量，确认客户能够听清了，再说：“请问有什么可以帮您吗？”如果声音已经足够大，客户仍无法听清时，你可以请客户换一部话机再拨，而不宜再提高音量，影响其他同事工作。应答“很抱歉，我这里的声音已经调至最大，如果您还是听不清楚，请您换一部话机再拨好吗？”

　　 5）客户使用免提时，部分客户习惯使用免提通话，你如果听不清，可以轻柔委婉地告诉客户：“对不起，我听不清您的声音，请您将话筒拿起来好吗？”

　　 3、没听清或不明白用户的话时

　　 1）没听清客户讲话时，如果只是个别字眼没有听清，你可以与客户进行确认：“请问您的意思是……吗？”或者“您是说……，对吗？”如果完全没有听清，你应用征询的语气向客户询问：“对不起，请您重复一遍，好吗？谢谢！”

　　 2）客户不理解你的话语时，你要立即查找客户不理解的原因，如果是因为使用了过多的专业术语，你应改用通俗易懂的语言作解释：“对不起，可能我解释的不太清楚，请允许我再说一遍好吗？”如果未使用专业术语，则很可能是牵涉到技术方面的问题导致客户不理解，如果有必要，可换种表达方式耐心地向客户解释。切不可让客户感觉你不屑于解答或者嘲笑其无知。如果客户对业务理解错误，你应委婉地纠正客户：“对不起，我没解释清楚，我的意思是这样……”切不可强硬地使用“不对”“错了”等字眼。如果客户听不懂普通话，且特别要求使用方言，这种情况下，你可以用方言受理。

　　 4、解答过程中注意事项

　　 1）倾听用户述说过程中要适时回应，可以用“是”、“对”等轻声附和，表示您正在倾听，不要让用户感觉一个人自言自语。

　　 2）当用户停顿等待时，前台客服可适当说“先生/小姐，您请说，我正在听。”

　　 3）客户担心您不明白时，可说“您的意思我明白，您请继续。”

　　 4）当前台客服解答中用户没有声音时，可说“先生/小姐，请问您是否可以听清我的说话呢？”

　　 5）当用户咨询完一个问题后，不能马上挂机，应问“请问还有其它可以帮到您的吗？”

　　 6）当用户对您的服务表示感谢，应说“不客气，这是我应做的。”

　　 7）当用户的问题表达不清楚时，要适当的用问题进行引导。如“您是指……，是吗？”

　　 8）如果你意识到刚才的解释是错误的，那么，你应该立即向客户致歉，诚恳接受客户的批评，不得强词夺理：“实在抱歉，刚才我的解释有些欠缺，应该是……”

　　 9）如果刚才的解释不够完整，你应该诚恳地告诉客户：“非常抱歉，刚才的问题请容许我再补充几点……”

　　 5、查询中需要用户等待时

　　 1）当用户咨询的问题不能马上确认时，应说“请您稍等，帮您查询。”

　　 2）用户在等待中认为您的效率太慢时，应说“很抱歉给您带来便，我会马上为您处理，请您再稍等一下好吗？谢谢”

　　 3）查询后继续通话前，应说“感谢您的耐心待候！”

　　 4）查询后不能马上确认的问题，应记录下用户的全名、联系电话确认后再予以回复，就说 “先生/小姐，您的问题我们需要到相关部门查询，恐怕会耽误您较长时间，请您留下您的电话，我查询后立即回复您，好吗？谢谢！”

　　 5）确认用户的联系电话后，应再确认一下“请问我是否随时可以联系您呢？”

　　 6、需要用户提供资料时

　　 1）经常要问用户的姓名、电话号码等，不充许直接说“告诉我你的姓名，电话”，应该说：“请问就诊人的姓名？”“请问您的电话号码？”

　　 2）问完后应该再与用户确认一下，应该说“与您确认一下就诊人姓名是XXX，电话号码是XXXX，。。。。对吗？”

　　 3）当问到用户姓名的输写方式时，请尽量使用褒义词，避免贬义词的运用。另外，列举名人的名字时，请尽量以正面人物举例，避免反面人物。如“李”字，可以问“请问您是李世民的李吗？”，而不要说“请问是李连英的李吗？”千万别出现这种情况：“请问你是狗熊的熊吗？或者请问你是潘金莲的潘吗？

　　 7、客户的要求超出你的工作权限时

　　 1）你要耐心听完客户的叙述，不可中途打断客户的话语。

　　 2）你应清楚告知原因，并表示歉意，同时要给客户一个解决问题的建议或主动协助解决：“对不起，\*先生/小姐，这超出了我的权限范围，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。”

　　 3）如果客户提出无理要求，你应耐心向客户解释，寻求客户的谅解：“对不起，\*先生/小姐，我很难帮到您，您的要求已经超出了\*\*\*的服务范围，请您谅解！”

　　 4）对于个别客户的失礼言语，要尽量克制忍耐，得理让人，不得与客户争辩顶撞，必要时可请主管协助处理。

　　 5）如果客户因自己的失礼言语向你道歉，你应当大方地说：“没关系！请问还有其它可以帮到您的吗？”

　　 8、客户咨询完业务却又不想挂机时

　　 1）在确认客户已没有问题需要咨询了，你可以婉言提醒客户：“对不起，\*先生/小姐，如果您没有其他问题的话，感谢您的来电！再见！”

　　 2）如果客户打骚扰电话，你可以冷静地提醒客户：“对不起，您还需要咨询什么业务方面的问题吗？”如果客户仍旧没有业务问题提出，可以将客户骚扰电话当作无声电话来处理，可以说：“对不起，我听不清您的声音，请您换一部电话再拨，谢谢您的来电，再见！” 停顿2秒，然后挂机。”

　　 9、如何拒绝用户的邀请

　　 1）对于客户善意的约会，你可以先向客户表示感谢，然后含蓄地请求客户谅解：“非常感谢您的诚心邀请及您对我工作的肯定，但很抱歉不能接受您的邀请，希望以后能继续得到您的支持，谢谢！”

　　 2）如果客户询问你的姓名，你可以委婉地向客户解释：“\*先生/小姐，很抱歉，我们这是咨询电话在工作时只方便聊工作的问题，。”

　　 10、通话结束时

　　 1）属于预定或查询的情况在确认客户没有其他问题后，你应该这样结束通话：“谢谢您的来电！再见！”

　　 2）属于预约咨询成功的情况在确认客户没有其他问题后，你应该这样结束通话：“谢谢您的来电，下周\*\*见，提前一天我们会再提醒您的。（明天见。。。。。），祝您生活愉快！”客户会很乐意听到你的祝福。

　　 3）预约咨询不成功，应该这样结束通话：“感谢您的来电，很欢迎您有任何需要再致电。我们将继续为您服务，再见！”

附录：前台工作流程

前台作为牙科诊所对外的第一窗口，是医生、助手与客人间沟通的第一道桥梁，是客人接受口腔检查、治疗前的对牙科诊所的第一印象，因此，前台的言行举止至关重要。

一、 准备

（一） 预约准备

1. 已经预约的客人：常规应在预约日的前一天，前台通过电话或短信与其确认预约的日期、到访时间、项目、需时、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、诊室或沟通室等。

2. 复访客人：无特殊情况下，复访客人依照“从一”原则安排，即原来由哪位医生负责治疗的，则安排原医生负责到底。需时多少应由看诊医生通过预约卡告知前台，在上一次离开前做好相应的记录（详见“预约卡书写规范”）。

3. 新客人：

✓ 通过电话预约的新客人，前台应先询问其姓名、年龄、主诉，常规口检预留1u（1u=15min），否则依照主诉情况，按照“轮换”原则（依工号先后顺序，保证相对均衡的情况下轮换安排），预约当天在班医生；

✓ 无预约前提下到访的客人，先询问其是否有提前预约、是否到访过微笑牙科，如复访客人，则应给予纸片和笔，请对方写下姓名或电话，翻查病历，同时告知客人“因为没有提前预约，请稍坐片刻，我们会尽快做好安排。”

✓ 无预约前提下到访的新客人，则请其依照病历格式，认真填写“初诊登记表”和“初诊询问”相关内容，并在签名栏签上姓名（详见“病历书写规范”），“初诊询问”事项的填写在时间允许的情况下，建议前台面对面引导客人填写，有特殊情况的必须同时在当页用荧光笔标注、同时记录在“小天使”的“初诊询问事项栏”、把客人交接给助手或医生时，口头传达“主诉”及“初诊询问事项”中的特殊情况。

4. 特殊情况：

✓ 客人特殊要求，如客人对医生的性别、年龄、职称有硬性的要求，可在情况允许的情况下，满足其需求，进行快速灵活的安排，并告知相应医生及助手原因；

✓ 客人特殊主诉，如客人要求咨询种牙、正畸等专业情况，专科医生时间允许的情况下，前台做好相应的预约安排，否则，可预约熟悉该两项业务的医生做初次口检及辅助完成下次预约安排的部分准备工作（种牙：全面口检、记录、拍全景片、请主诊医生做方案；正畸：全面口检、记录、拍全景片和侧位片、印研究模、拍正侧位照片，请主诊医生做方案）；

✓ 客人投诉，如因为客人不满意医生的服务，要求换医生，前台需要先安抚客人情绪，及时向医生主管报告情况，同时为客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，清晰登记好相应的主诊医生、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助手沟通，当天解决（“当天事，当天毕”）；

✓ 临时改约的客人，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，在预约系统上及时更改预约记录，告知相应的医生及助手，并依照当天情况及时调整预约安排（原则：预约的治疗时间衔接紧凑而不重复，把控医生及客人的时间配合习惯）。

附录：前台服务礼仪和准则

一个好的前台接待不但要有良好的语言交流能力，也要有准确的判断能力和分配管理能力，以下为四个基本要求。

1，观察要细致：是指要有敏锐的观察力。要从患者的年龄，衣着，言谈举止在自己的心理有个初步的判断。然后根据自己的判断和病人做相应语言方面的交流，然后把这些信息以简短的语言传递给医生。

2，交流要技巧：沟通交流是个很深奥的学问.它不仅需要良好的语言天赋，也需要可以回旋和婉转的技巧。

3，服务要亲切：微笑是最好的语言。一杯水，一个眼神可能都会拉近彼此的距离，由衷的服务亲切的表情是最好的交流。

4，态度要诚恳：虚而空的东西逃不过患者的眼睛，有时候可能把自己都蒙了。

《礼 仪》

1、客人进入门诊大厅，导诊要用柔和的声音甜美的微笑接待每一位客人。

2、与对方谈话时眼应平视对方，适当表示点头。面带微笑，保持最自然、最大方、最真诚友善。

3、站立有相，落座有姿、行走有态，不做不卫生、不稳重、失敬于人的姿态。

4、与客人接触时，专心聆听并自始至终面带亲切的微笑。

正确的站姿：

◆抬头，颈挺直，下颌微收，嘴唇微闭，双目视前方，面带微笑；

◆双肩放松，气向下压，身体有向上感觉，自然呼吸；

◆挺胸收腹，立腰，肩平；

◆双臂放松，自然下垂于体侧，虎口向前，手指自然弯屈；

正确的坐姿：

◆入坐时要轻稳，走到座位前，转身后退，轻稳坐下；穿裙装入坐时，应将裙向前收拢一下再坐下。

◆上体自然坐直，立腰，双肩平正放松；两臂自然弯曲放在膝上，也可以放在椅子或沙发的扶手上，掌心向下；双膝自然并拢双脚平落在地上。

◆坐在椅子上，至少应坐满椅子的2/3，脊背轻靠椅背；起立时，右脚抽后收半步，而后站起。

◆坐时不可前倾后仰，或歪歪扭扭，不可将双腿伸得远远的，不要跷脚、两腿过于分开。最忌讳的一点是双腿乱抖，这样会给人一种坐立不安的感觉，易引起病者心理的反感。

正确的行姿：

◆步位，即脚放在地面时的位置，应是两脚内侧行走的线即为一条直线。

◆上体正直，眼平视，挺胸收腹立腰，重心稍向前倾；双肩平稳，双臂以肩膀关节为轴前后自然摆动，幅度以30-40厘米为宜；脚尖略开，脚跟先接触地面，依靠后腿将身体重心送到前脚脚掌，使身体前移。

◆步幅，即跨步时两脚间的距离，一般应为前脚的脚跟与后脚的脚尖相距为一脚长。因性别和身高不同，步幅会有一定差距，着不同服装，步幅也不同。

◆走路时不可弯腰驼背，不可大摇大摆或左右摆晃，不要把双手插在裤兜内。脚尖内八字或外八字、脚拖在地面上等习惯要纠正。

《前台服务的准则》

第一条: 保持优良前台形象。必须严格遵守顺德微笑牙科的员工规章制度。要着装整洁统一，仪表端庄，举止文明，打电话时不准用免提，上班时间不允许吃零食和打私人电话及做与工作无关的事情。对病人态度和蔼，时刻保持面带微笑，语言规范，礼貌待人，热情服务。要熟练掌握现金防伪标志的识别方法，熟悉各项收费流程，要准确快捷的完成收费操作，避免让病人久等。

第二条：营造良好服务空间。为患者就诊提供接待、咨询等服务，病人入座后，为病人送水、送报纸，热情招待，进行适当的牙防知识宣传。如实输入病人的档案，并尽可能让病人留下电话号码，做好电脑登记，以便日后的追踪服务。及时巡视候诊病人，了解病人的需求，若病人嫌等候的时间太长或其它特殊情况，导诊应及时向护长或主任反映，解决病人的问题，确保病人的满意度。对于预约就诊的病人，与当天行政班的医生联系，及时安排好预约就诊的病人；有困难时反映到门诊主任，及时解决，并及时电脑和口头通知医生本人。送出送入的物品、牙模、文件及电话口信，要登记清楚，方便查找，每班交接，发现有差错时，应及时协调解决。

第三条：对于初复诊病人都要做到登记和带领病人到就诊诊室。认真接待客户的投诉，实事求是做出解释，尽量安抚病人情绪，同时做好记录，有能力解决的马上解决，无能力解决的上报主管，限期解决。

第四条：保证客人信息不会泄露，不向他人提供客户个人资料的内容，建立完善的安全信息系统，保证客户资料不外泄。

第五条：保证信息畅通。通过网站、电子显示屏、公告栏以及定期追踪随访客户等方式，随时沟通信息，不断改进服务，提高客户服务水平。对工作中使用的电脑、验钞机、叫号机等必须小心爱护，确保机器正常运行。如出现故障，必须及时处理或找专人修理。

第六条：强化办事时限.及时安排好侯诊的病人和预约的病人。努力提高自身素质，特别是外语水平的提高，以便更有效地服务不同国家的病人。

第七条：无论有无病人，都要坚守岗位，不能擅自离开岗位。如有特殊情况要离岗，也必须与同事打招呼，确保有人坚守岗位，方可离岗。收费处是禁止无关人员入内，如因特殊原因，必须有在职的收费人员陪同下方可进出，一直至离开为止。

第八条: 收费人员要凭电脑录入和本门诊医师开据的收费通知单进行收款，收、付款应做到准确无误，当面点清，避免差错。对出现差错时，必须彻底查找原因，追究当事人责任。没主管同意,任何人都不能在柜台报销,否则由当事人承担责任。