口腔门诊前台主管工作计划

到了每年的最后几个月的时候，一般院长都会让口腔门诊的员工写第二年的工作计划，不管是哪个岗位，前台也好，医生也好，护士也好，你要想写好自己的工作计划，首先你要明白自己的工作职责。工作计划可以根据自己的岗位职责来写，只有适合自己的才是最好的。

前台主管有6项工作职责，根据这6项工作职责，我们可以做出对应的工作计划。

一、前台天的排班。

前台主管要给前台的每一位员工做好值班排班，提前排好班，保证前台岗位有同事上班，同时也要保证每一位同事都能够按时休息，劳逸结合，避免只有一个人上岗或者空岗的现象发生。

前台主管可以计划好每个月的几号安排好下个月的班。

二、前台服务流程。

前台主管要做好前台服务流程的制定以及修改，这是前台主管的岗位职责，在第二年的工作计划中，前台主管可以写一写对于前台服务流程的完善和改进，及时发现不足，及时加以纠正。

发现问题之后，我们还要计划好如何去改善这些不足？比如通过晨会、日常培训来让整个前台的服务流程更加标准，更加完善。

三、协调前台的业务技能培训和提升。

前台主管有责任也有义务去负责组织协调口腔门诊前台的业务技能培训，让每一位前台同事的能力都得到提高。前台每一位同事的业务技能都提升了，我们整体的服务水平才能提升，客户来到我们前台才会对我们的服务感到满意。。

具体的计划我们也可以写一下第二年的几月份到几月份参加培训，都有谁去参加培训，参加什么内容的培训。另外，培训完之后我们如何进行考核，是执行有条件报销，还是前台主管负责考试，对员工进行考核？

四、前台新员工的传帮带。

前台主管要负责新员工的入职培训，尤其是口腔门诊新入职的员工，新同事对我们门诊的工作内容和工作流程不是很熟悉，这时候前台主管就要手把手的把新员工培养出来，让他早点度过学习期和试用期，让他成为一名合格乃至优秀的前台。

前台主管可以写一下明年计划招聘多少前台，根据公司或者根据整个口腔门诊的规模来适当地招聘前台员工，当然如果单位设有人事部，这些招聘工作则由人事部去做。

我们培训完新员工之后，前台主管也可以对老员工进行内训，比如可以通过晨会提问、日常工作考核等方式，考核服务流程、考核沟通话术、考核电脑操作等来检查现在前台员工的工作技能熟练程度。

尽管你要写好考核的频率，可以具体到每个月每个周。

五、做好客户的追访以及数据的统计分析汇总。

前台主管有必要负责门诊阶段性诊疗结束后客户的追访工作，以及做好数据的统计，数据的分析，数据的汇总等工作。可以分解成阶段性的目标，比如每个季度要追访多少客户，每个月要追访多少个客户，每个月的数据或者每天的数据要截止到什么时间保证完成。

六、统计好前台的各种数据，并做好汇总和分析。

口腔门诊的前台是整个口腔门诊的三个中心：信息采集中心、指挥中心、协调中心。老板和股东想要的信息数据来源主要来源于前台，所以前台主管一定要做好各种数据的汇总和分析，并将结果如实传达给总负责人。

前台主管要提前计划好下一年每个月的几号负责统计数据，每个月的几号协助财务将报表做出来。具体的数据包含哪些项目，也要将这些项目提前计划好。