

张懿心口腔管理接诊技巧牙齿修复分类患者维护管理

产品名称	张懿心口腔管理接诊技巧牙齿修复分类患者维护管理
公司名称	杭州有点干货健康管理咨询有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	浙江省杭州市莫干山路1418-36号2幢4层403室（上城科技工业基地）（注册地址）
联系电话	17612483092

产品详情

今天我讲的主题是修复的接诊，后面我加了一个医患沟通，我们会员群里面有一些学员给我的助理反映说，还想再听一些医患沟通回访方面的问题，那么今天在课程里边我也会详细讲到已成交患者，我们具体要做哪些回访，未成交患者我们具体应该要做哪些回访，哪些步骤来操作。患者维护管理我们看一下关于患者的维护的问题，患者管理的问题。不管是什么样的患者，不管是植牙的，还是补牙的，还是修复的等等，这些患者都可以很好的维护，用系统来维护，那么我们可以分为已成交患者和未成交患者。那么我们看一下已成交患者，我们维护的时候，要注意哪些？已成交患者一定要有回访，第二安抚，第三复查，第四就是铺垫。重点就是这四个板块。在回访的过程当中会出现很多的问题。那么我会发现很多的门诊回访，回访人是谁？很多门诊现在都没有定下来，很多的门诊可能是医护在做回访，或者是客服在做回访，或者是咨询师在做回访，或者是咨询师的助手在做回访，也就是说我们现在的回访可能是由多个部门来完成的，或者前台多个部门来完成了。那么大家仔细想一想，这么多人回访一个患者，会出现什么样的问题？简单来讲，如果一个患者一天接到多个相同信息的电话会怎么样？是不是会被烦死呢？也就是说如果我们这么多部门的回访话术讲的都一样，患者在一天之内接受了相同信息的电话，接了三通以上，就会感觉烦，那简单一件事情没有必要给我重复这么多遍。第二种可能就是每个部门的回访讲的都不一样，一个人说一个情况，患者就会想我到底应该听谁的呢？所以多个部门回访或者是多个人回访，就会导致患者有这样的两种想法。有一些门诊可能还会出现没有人回访，如果没有人回访，那就更糟糕了，基本上就没有这种患者的复购率了。本来口腔的复购率就很低，那么你不回访，没有跟客户产生粘性，那么复购率就更低了。正常的回访情况应该怎么样？两个部门就足够了。第一个是我们的咨询师，第二个就是我们的客服人员，应该在系统上备注清楚，我们每一个口腔门诊都有在用系统，不管是用e看牙还是牙医管家还是其他系统都会有。每个岗位的回访内容应该是不一样的，比如咨询师是回访患者术后的恢复情况，交代注意事项，客服是下次预约的时间确定和提前的预约提醒。但是在这里我要给大家强调一下，我个人还是不太建议我们的医护人员做回访。如果你的门诊还是医护人员做回访的话，我建议停下来，为什么？第一点，因为我们医护人员的沟通能力不是很强，比较生硬，一般我们会发现患者在就诊结束之后回去可能会经常询问我们一些事情，而且是最简单的一些问题，或者说会有一些几句的抱怨撒娇的情况存在。如果说患者跟我们抱怨我麻药过了之后有点疼，对于医务人员来说，术后有反应，有点疼是正常的，或者说拔牙之后有点出血，这都是正常的。那么一旦医务人员回访，医生或者是护士会说正常的没事，两三天之后就就好了。其实这种情况下，患者其实就是想得到一个什么？安慰安抚而已。那么如果我们的医务人员对于这种情况沟通非常的生硬，而且又见的非常多了，没

有感觉了，那么就没有达到安抚患者的情况，这种就会让患者感觉特别生气。但是如果有了咨询师，在谈完患者之后，咨询师就可以跟患者说没关系，您给我拍一下照片，我看一下您的情况，然后要含一些冰块，或者冰敷一下，这样会改善你的疼痛等等的这些巧妙的安抚话术，就可以平息患者这样的一个撒娇的形式。那么不管是客服还是咨询师回访，必须要有严格的区分，当有患者消费大单的时候，就一定要咨询师自己来做回访。有的消费低的患者，我们门诊如果有咨询师的助理的话，可以让助手来帮助我们的咨询师进行回访。那么我们客服做什么？客服人员可以做满意度调查和老患者激活，做消费三个月之后的患者满意度调查，而激活做的是什么呢？就是患者口内还有问题，但是大半年的时间都没有来过医院。像这种情况，就需要客服人员来做一个激活。也就是说六个月之后客服预约回来的患者，门诊的老板就可以给予客服人员提成。所以针对患者回访，我建议要进行指派性回访，指派要有三点。指派需要哪三点？第一个就需要对人进行指派。第二个需要对时间进行指派。第三点就是需要对回访的内容进行指派。那么是谁来做回访这件事情？时间是指具体哪天来做？回访的内容可以包括回访的患者基本情况，或者引导患者需要就诊的一个方向和详细细节。也就是说指派我们可以指派多个人，比如可以指派给咨询师回访，那么六个月之前都可以指派给他。六个月之后，我们可以指派给客服人员回访。一般在我在的门诊，我都会要求咨询师在患者一到院的那一天开始，就把患者至少涉及半年或者更长的时间的回访计划要提前设置出来，因为人经常容易忘，可能又发现一个咨询师手里面存了很多的患者，但是因为他没有在系统上提前设置好回访计划，那么多数慢慢就会遗忘掉。