

张懿心口腔前台接诊技巧口腔接诊流程之接诊流程设计

| | |
|------|--|
| 产品名称 | 张懿心口腔前台接诊技巧口腔接诊流程之接诊流程设计 |
| 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

今天的课程主题是补牙和嵌体的转化。那么今天我为什么要讲这样的主题？因为在门诊我们的补牙项目是非常常见的，也是最常规的项目，但是往往我们的客单价并不是很理想，全科医生每个月单靠补牙拔牙根管治疗等这样的常规项目去做，越想很难做起来，所以我要通过讲这样的一节课来告诉大家，如何提高你的补牙转化率。

接诊流程设计

我们再看一下流程，很多人认为说张老师你这个接诊流程没有必要讲，我们都会接诊，都知道流程。那么很多门诊在没有上咨询师的时候，一个常规接诊流程，甚至说你们上了咨询师接诊流程也是这样，非常的简单，咨询师只起到一个导诊的作用，就是把患者从前台带给医生就结束了。那么现在的常规接诊流程，患者一进门，前台接待登记信息，分给医生，如果医生在诊室洽谈成功了，那就做治疗了，如果不成功可能加个微信，后期没有人去理会，不成交就流失掉了。这种情况是大多数门诊医生和老板常遇到的，而且很多的老板都在跟我抱怨说，张老师你看我的门诊，其实我有上万的老客户资源，然后我问他，这些老客户都有回来过吗？没有。那这上万个老客户的资源就是僵尸粉就是死粉，因为没有人去维护，患者来了不成交就没有人管了。那么相当于流失掉很多潜在客户。大家一定要记住，患者既然走进你的门诊，就一定有需求，那么你没有成交，就是我们自己有问题，患者不在你这里做，问题难道不解决吗？患者一定要解决，那么怎么办？谁能拿下他，他就去谁家看了。所以不要再关注电脑上那些资本，那不是你的了，要把现有的患者牢牢的抓住，要改变你的接诊流程。

好，大家看一下我做的绝对成交的患者基本流程。

流程图

那么从患者开始进门开始，一定得先见到客服，我们可以叫前台人员接待人员，然后我们接待人员需要

核对初诊或者是复诊患者预约情况，让患者入座准备茶水，这是最基本的一个阶层定义。然后需要引导患者填写病历及相关的信息，之后我们要跟初诊或者是复诊，这是两条线。因为初诊跟复诊的接诊流程是完全不一样的。

如果是初诊，我们要怎么来接？怎么来设计这样的一个流程？那么初诊患者就需要前台先了解患者的主诉，比如说是想了解种植牙，还是今天就是来洗个牙齿，还是说今天想做活动矫正等等一系列的问题，那么了解基础之后，我们就需要基础的在前台做一个登记，然后分诊给我们的咨询师也可以叫做医生助理，那么就由我们的咨询师或者说医生助理再跟患者进行沟通，了解患者的基本主诉和消费实力，然后包装我们的医生，包装我们的门诊。

咨询师前期对患者有了基础的了解之后，需要先去跟接诊医生进行沟通，通知主诊医生接诊，带患者入诊室，那么通知的时候是怎么通知？千万不要出现一个错误，某某某院长，你来我诊室一下，这种情况下一定不可以。院长是你门诊的大腕，是你门诊的专家，你一个小小的医生助理就可以通过一通电话把医生叫过来了，这样的医生绝对不是专家。需咨询师亲自去请专家过来，就是对专家有尊重跟包装，同时还有重点是什么？你去找他，其实是你们两个人之间在针对患者的病情先进行沟通，沟通什么？我们要把患者的基本情况告诉医生，这样医生在后端接触患者出方案的时候，出的方案就更符合于患者的心理价位，更有助于成交。我前面的讲，戏是两人唱，需要医生的配合，之后再带患者入诊室，或者说我们的专家到洽谈室跟患者沟通，咨询师需要配合医生记录方案，最终确定方案，然后需要我们咨询师跟医生配合谈单，可以在诊室，也可以在咨询室。成交了，我们就进行后端的治疗沟通，成交了就开始做治疗。那么也会有不成交的可能，不成交的时候就需要咨询师或者医生助理对于患者进行跟进，确定未成交的原因，然后再进行流转继续治疗，再次沟通，还是说没有流转成功，送患者出门诊。这是初诊患者要经历的一个流程。

那么我们看一下复诊患者。如果说复诊患者来了，那么我们需要找到病例，需要先核实，与患者沟通就诊的原因，或者如果说有再开发的项目，那么一定是需要咨询师的协助跟介入的，然后安排给已经预约好的医生，通知诊室，配合医生做治疗就可以了。好，这就是患者从进门诊到最终出门诊，是初诊或者是复诊的一个接诊流程。希望大家回去之后也可以根据自己门诊的情况，根据我给大家设计这个图形，改变一下门诊原有的接诊流程，把不完善的地方继续完善，把优化的地方继续留下来，这样来说基本流程还是足够细致足够完善的，不会存在一些漏洞。