

张懿心口腔诊所管理口腔接诊流程之接诊失败五大错误点

产品名称	张懿心口腔诊所管理口腔接诊流程之接诊失败五大错误点
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

一个人成功的因素75%靠沟通，25%靠天才和能力,沟通能力成为每个人成功的必要条件!所以只有当你掌握了医患沟通技巧，作为口腔咨询师的你才能是一名合格的咨询师。

点击添加图片描述（最多60个字）

接诊失败的原因很多，大部分都是大家所熟知的，例如塑造价值不够，报价过早等等，今天要说的是出去熟知的原因外，依然会严重影响接诊成功率的5大错误，大家来看看是哪5个！

1、向患者解释得太专业

接诊中，咨询师经常用心地向患者解释，希望患者能够感受到治疗方案的价值而不是价格，但有时候不管怎么解释，患者就是无法感受或是产生认同。还会经常说，不就是简单补一下嘛，为什么这么贵？而产生这些问题的深层原因可能是解释的内容太专业，患者听不懂所导致的

咨询师感觉“很好懂、很简单”的方案说明，实际上难懂的程度是一般人根本不能理解的。因此，教大家一个小方法，把每项产品的介绍话术，讲给自己家里的老人听（非医疗背景），如果老人能够理解，那么患者就能听懂。咨询师需要尽可能的简单化治疗项目的描述语言，才有可能清楚地将提供的服务和产品价值传达给顾客。所以，当我们遇到在产品塑造上花费了大量精力，但患者依然无法认同价值的时候，也要思考下，是否是自己的说明太深奥了，患者压根没听懂，如果是因为这个原因而导致接诊失败，那就太可惜了

2、总是不敢涨价

其实，无论从诊所生存还是患者利益上来看，在经营成本上涨的时候，还是要积极地适度调高价格。因为想要保持一定水平的服务，就必须有足够的利润作支撑，再将赚来的这些钱好好地提升自己诊所的竞争力（包括设备跟人员素质提升），如果一直打折和优惠，导致正常经营受阻的话，这其实也是不利于你的接诊，只要你抱着好好为患者服务的想法，在保持服务质量提升的前提下，需要适度地涨价时，就

涨价，不用顾忌什么

3、总是想给有钱人看牙

很多咨询师在接诊中总是陷入一个误区：“总是只想为看起来有钱的患者服务，觉得成交几率会更大，但往往忽略一个很重要的问题，”无论是有钱人还是没有钱的，他们只会消费自己需要的东西，只不过是消费的东西档次不一样而已

咨询师所做的工作最多的应该是塑造产品价值和促成交易，为患者提供治疗方案，切忌咨询师一定不要接患者选择，而是为患者提供选择。虽然有钱人掏钱比较干脆，但需要注意的是，有钱人掏钱干脆的前提跟所有人一样，就是认同治疗方案是有用的，从诊所经营的角度上看，确实是可以优先服务有钱人。但需要注意，如果只重视有钱人，将会损失许多业绩

4、和周边机构的治疗项目相同，价格当然也应该相同

很多老板会如此定价：“既然跟周边诊所面积差不多，医生差不多，产品也都差不多，那就价格也定的差不多”，其实价格并不是这样定的，我们认为的产品等相同，都是我们站在经营者的角度上去看的，而不是患者的角度，同样的拔牙，你如果是微创无痛的，老板会觉得不就是个小差别吗，但患者躺在牙椅上，全程感受，就会觉得微创无痛是完全不一样

虽然两家都是拔牙，但患者的却完全不同。请记住：患者是基于解决问题的心理而来，但如果让他在解决问题中很舒服，他们是会记住这些细小的差别。只要了解你们所提供的项目和服务具备的附加价值，就能明白完全没有必要参考他人的定价

5、害怕流失而推荐便宜的项目给患者

如果是从“成交”的角度来看，推荐便宜的项目给患者是可以促进成交。但我们往往忽略一个问题：患者真的只是要便宜吗？

假设我们的家人掉牙了，要做修复，那么有三种选择，分别是“进口种植牙，2万元”、“国产种植牙，1万元”、“保守治疗，2000元”三种，越贵的治疗方案，越放心可靠，后遗症也越少，你会选择哪一种？无论选择哪一种，我们都像要好的，影响我们选哪一种原因只跟经济条件/方案认同有关，这样一想，就能明白患者并不是只要便宜

点击添加图片描述（最多60个字）

所以不论患者的预算有多少，不要贸然的给患者推荐适合他经济情况的方案，要仔细地为患者提供专业而恰当的解释，将你基于专业和负责的态度让患者感受到，好方案完全可以大方地告诉他们，这一点很重要。如果说明之后，患者还是倾向便宜的方案，那就再推荐便宜的方案

记住：不是便宜就好，能够满足患者的整体需求和心理价位才是重点