

چک لیست وظایف روزانه پذیرش مرکز درمانی و زیبایی

۱. قبل از شروع شیفت

- ☐ میز پذیرش مرتب و آماده است.
- ☐ تلفن، موبایل کاری، واتساپ و دایرکت بررسی شده‌اند.
- ☐ سیستم نوبت‌دهی یا دفتر نوبت‌ها باز و آماده است.
- ☐ برنامه پزشک / اپراتور / مشاور برای امروز بررسی شده است.
- ☐ ظرفیت‌های خالی امروز مشخص شده‌اند.
- ☐ لیست مراجعین امروز بررسی شده است.
- ☐ پرونده یا اطلاعات مراجعین امروز آماده شده است.
- ☐ پیام‌ها و تماس‌های بی‌پاسخ از روز قبل بررسی شده‌اند.
- ☐ لیست پیگیری‌های امروز مشخص شده است.
- ☐ شرایط پرداخت، تخفیف‌ها یا اطلاعیه‌های مهم مرکز بررسی شده‌اند.

۲. پاسخگویی به تماس‌ها و پیام‌ها

- ☐ همه تماس‌های ورودی پاسخ داده شده‌اند.
- ☐ همه پیام‌های واتساپ پاسخ داده شده‌اند.
- ☐ همه دایرکت‌های اینستاگرام پاسخ داده شده‌اند.
- ☐ نام مراجعه‌کننده در هر مکالمه ثبت شده است.
- ☐ شماره تماس مراجعه‌کننده ثبت شده است.
- ☐ خدمت موردنظر مراجعه‌کننده ثبت شده است.
- ☐ منبع آشنایی مراجعه‌کننده ثبت شده است.
- ☐ سؤال یا درخواست اصلی مراجعه‌کننده ثبت شده است.
- ☐ تماس‌ها و پیام‌های مهم به مسئول مربوطه ارجاع داده شده‌اند.
- ☐ هیچ پیام یا تماس جدیدی بدون نتیجه رها نشده است.

۳. نوبت‌دهی و تأیید نوبت

- ☐ نوبت‌های جدید در سیستم یا دفتر ثبت شده‌اند.
- ☐ نام، شماره تماس، خدمت و زمان نوبت کامل ثبت شده است.
- ☐ نوبت هر مراجعه‌کننده با او تأیید شده است.
- ☐ آدرس، ساعت حضور و توضیحات لازم برای مراجعه ارسال شده است.
- ☐ نوبت‌های فردا با مراجعین تأیید شده‌اند.
- ☐ نوبت‌های لغو شده ثبت شده‌اند.
- ☐ نوبت‌های جابه‌جاشده اصلاح شده‌اند.
- ☐ ظرفیت‌های خالی به مدیر یا مسئول فروش اطلاع داده شده‌اند.

۴. پذیرش مراجعین حضوری

- ☐ به مراجعه‌کننده خوشامد گفته شده است.
- ☐ نام مراجعه‌کننده با لیست نوبت‌ها تطبیق داده شده است.
- ☐ علت مراجعه یا خدمت موردنظر بررسی شده است.
- ☐ فرم‌های لازم تکمیل شده‌اند.
- ☐ اطلاعات تماس مراجعه‌کننده کنترل و تکمیل شده است.
- ☐ پرونده یا اطلاعات قبلی مراجعه‌کننده بررسی شده است.
- ☐ مراجعه‌کننده به بخش، پزشک یا مشاور مربوطه هدایت شده است.
- ☐ زمان انتظار، در صورت وجود، به مراجعه‌کننده اعلام شده است.
- ☐ وضعیت حضور مراجعه‌کننده ثبت شده است.

۵. ثبت اطلاعات و پرونده‌ها

- ☐ اطلاعات مراجعین جدید کامل ثبت شده است.
- ☐ اطلاعات مراجعین قبلی در صورت تغییر به‌روزرسانی شده است.
- ☐ فرم‌های تکمیل‌شده در پرونده یا سیستم ثبت شده‌اند.
- ☐ مدارک، عکس‌ها یا فایل‌های ارسالی در جای درست ذخیره شده‌اند.
- ☐ توضیحات مهم مکالمه یا مراجعه ثبت شده است.
- ☐ نتیجه هر تماس، پیام یا مراجعه ثبت شده است.

- ☐ اطلاعات ناقص مراجعین مشخص و برای تکمیل پیگیری شده است.
- ☐ دسترسی به اطلاعات مراجعین فقط در حد نیاز کاری انجام شده است.

۶. دریافت وجه و امور مالی پذیرش

- ☐ مبلغ خدمات یا بیعانه طبق دستور مرکز دریافت شده است.
- ☐ روش پرداخت ثبت شده است.
- ☐ رسید پرداخت صادر یا ارسال شده است.
- ☐ پرداخت‌های ناقص یا مانده حساب‌ها ثبت شده‌اند.
- ☐ پرداخت‌های مشکوک یا نامشخص با مدیر بررسی شده‌اند.
- ☐ جمع پرداخت‌های روزانه ثبت شده است.
- ☐ گزارش مالی پذیرش با صندوق یا سیستم تطبیق داده شده است.

۷. پیگیری‌ها

- ☐ افراد دارای تماس بی‌پاسخ پیگیری شده‌اند.
- ☐ افرادی که پیام داده‌اند اما نوبت نگرفته‌اند پیگیری شده‌اند.
- ☐ افرادی که نوبت نگرفته‌اند اما علاقه‌مند بوده‌اند پیگیری شده‌اند.
- ☐ افرادی که نوبت داشته‌اند اما مراجعه نکرده‌اند ثبت و پیگیری شده‌اند.
- ☐ مراجعینی که نیاز به تماس مجدد داشته‌اند در لیست پیگیری قرار گرفته‌اند.
- ☐ نتیجه هر پیگیری ثبت شده است.
- ☐ پیگیری‌های فردا مشخص شده‌اند.

۸. هماهنگی داخلی

- ☐ موارد مهم به پزشک، مشاور یا اپراتور منتقل شده‌اند.
- ☐ تغییرات برنامه امروز به تیم اطلاع داده شده است.
- ☐ تأخیرها، لغوها یا جابه‌جایی‌ها به افراد مربوطه اطلاع داده شده‌اند.
- ☐ پیام‌های مهم بیماران به مسئول مربوطه ارجاع داده شده‌اند.

- ☐ مدارک یا اطلاعات لازم قبل از ورود بیمار آماده شده‌اند.
- ☐ موارد نارضایتی یا شکایت به مدیر گزارش شده‌اند.

۹. نظم محیط پذیرش

- ☐ فضای انتظار مرتب است.
- ☐ فرم‌ها، خودکار، کارت ویزیت یا بروشورها موجود هستند.
- ☐ لوازم موردنیاز پذیرش کمبود ندارند.
- ☐ وسایل اضافی از روی میز پذیرش جمع شده‌اند.
- ☐ اطلاعات شخصی مراجعین روی میز یا در معرض دید نیست.
- ☐ صدای مکالمات و اطلاعات بیماران کنترل شده است.

۱۰. پایان شیفت

- ☐ همه تماس‌ها و پیام‌های باز بررسی شده‌اند.
- ☐ تماس‌های بی‌پاسخ امروز ثبت شده‌اند.
- ☐ پیگیری‌های انجام‌شده ثبت شده‌اند.
- ☐ پیگیری‌های باقی‌مانده برای فردا مشخص شده‌اند.
- ☐ تعداد تماس‌های امروز ثبت شده است.
- ☐ تعداد پیام‌های امروز ثبت شده است.
- ☐ تعداد نوبت‌های ثبت‌شده امروز مشخص شده است.
- ☐ تعداد مراجعه‌کنندگان حضوری ثبت شده است.
- ☐ تعداد لغو نوبت‌ها و عدم مراجعه‌ها ثبت شده است.
- ☐ گزارش پرداخت‌های روزانه تکمیل شده است.
- ☐ موارد مهم روز به مدیر گزارش شده است.
- ☐ میز پذیرش برای شیفت بعد آماده شده است.

۱۱. قانون اصلی پذیرش

- ☐ هیچ مراجعه‌کننده‌ای بدون ثبت اطلاعات، تعیین نتیجه و مشخص شدن قدم بعدی رها نشده است.