

فرم گزارش روزانه پذیرش به مدیر

کاربرد: این فرم در پایان هر روز تکمیل می‌شود و فقط جمع‌بندی مدیریتی عملکرد پذیرش را نشان می‌دهد؛ جزئیات هر تماس در فرم ثبت تماس جداگانه ثبت می‌شود.

۱. اطلاعات گزارش

تاریخ	روز هفته	
نام مسئول پذیرش	شیفت	
نام مرکز	نام مدیر بررسی کننده	

۲. خلاصه عملکرد روز

کل ورودی‌ها:	کل نوبت‌های ثبت شده:	مراجعه کنندگان حضوری:	افراد نیازمند پیگیری:
تماس‌های از دست‌رفته:	عدم مراجعه:	لغو / جابه‌جایی نوبت:	ورودی‌های بی‌نتیجه:

۳. آمار ورودی‌ها بر اساس کانال

تماس تلفنی:	بله / واتساپ:	دایرکت اینستاگرام:	مراجعه حضوری:
معرفی بیمار قبلی:	گوگل / سایت:	تبلیغات:	سایر:

۴. وضعیت نوبت‌دهی و مراجعه

نوبت جدید ثبت شده:	نوبت تأیید شده برای فردا:	نوبت لغو شده:	نوبت جابه‌جا شده:
مراجعه جدید:	مراجعه قبلی:	مشاوره بدون انجام خدمت:	عدم مراجعه:

۵. خدمات پرتکرار امروز

ردیف	نام خدمت	تعداد درخواست	توضیح کوتاه
۱			
۲			
۳			
۴			
۵			
۶			

۶. دلایل اصلی نوبت‌نگرفتن یا ریزش امروز (بر اساس درک خودتان از پایان روز، در ضمن می‌توانید چند گزینه را انتخاب کنید)

☐ قیمت	☐ نبود زمان مناسب
☐ نیاز به مشورت	☐ ترس یا نگرانی
☐ مقایسه با مرکز دیگر	☐ فقط در حال پرس‌وجو بود
☐ پاسخ نداد / مکالمه نیمه‌کاره ماند	☐ اطلاعات ناکافی
☐ اعتماد کافی ایجاد نشد	☐ سایر (توضیح دهید):

۷. لیست پیگیری‌های اولویت‌دار فردا

ردیف	نام مراجعه‌کننده	شماره تماس	خدمت موردنظر	وضعیت فعلی	اقدام لازم فردا
۱					
۲					
۳					
۴					
۵					

۸. موارد نیازمند اطلاع یا تصمیم مدیر

☐ شکایت یا نارضایتی مراجعه‌کننده	☐ کمبود ظرفیت نوبت‌دهی
☐ مشکل در پاسخگویی یا حجم بالای تماس	☐ نیاز به تغییر اسکریپت پاسخگویی
☐ نیاز به پیگیری فروش توسط مدیر	☐ مشکل پرداخت یا بیعانه
☐ ناهماهنگی بین پذیرش و تیم درمان	☐ کمبود فرم، بروشور یا ابزار پذیرش
☐ سؤال پرتکرار جدید از طرف مراجعین	☐ سایر (توضیح دهید):

۹. جمع‌بندی مسئول پذیرش برای مدیر

۱۰. تصمیم یا دستور مدیر برای فردا

۱۱. تأیید نهایی

	امضا / تأیید پذیرش		نام مسئول پذیرش
	امضا / تأیید مدیر		نام مدیر