

فرم گزارش کامل روزانه پذیرش به مدیر

این فرم فقط برای گزارش پایان روز پذیرش به مدیر است؛ جزئیات هر تماس باید در «فرم ثبت تماس و پیام پذیرش» ثبت شود.

اطلاعات روز

تاریخ	روز هفته		
نام مسئول پذیرش	شیفت		
ساعت شروع شیفت	ساعت پایان شیفت		
نام پزشک / مشاور فعال	نام مدیر بررسی کننده		

۱. خلاصه ورودی‌های امروز

ردیف	شاخص	عدد	توضیح کوتاه
۱	تماس‌های ورودی		
۲	تماس‌های پاسخ داده شده		
۳	تماس‌های از دست رفته		
۴	تماس‌های برگشتی انجام شده		
۵	پیام‌های واتساپ		
۶	دایرکت‌های اینستاگرام		
۷	پیامک یا سایر پیام‌ها		
۸	مراجعه حضوری بدون نوبت		
۹	کل ورودی‌های امروز		

۲. خلاصه نوبت‌دهی و حضور

ردیف	شاخص	عدد	توضیح کوتاه
۱	نوبت‌های جدید ثبت شده امروز		
۲	نوبت‌های تأیید شده برای امروز		
۳	نوبت‌های تأیید شده برای فردا		
۴	نوبت‌های لغو شده		
۵	نوبت‌های جابه جاشده		
۶	عدم مراجعه		
۷	ظرفیت خالی باقی مانده امروز		
۸	ظرفیت خالی فردا		

۳. خدمات پرتقاضای امروز

ردیف	نام خدمت	تعداد درخواست	توضیح / نکته مهم
۱			
۲			
۳			
۴			
۵			
۶			
۷			
۸			

۴. دلایل نوبت نگرفتن یا قطعی نشدن مراجعه کننده

مورد	تعداد	مورد	تعداد
☐ قیمت بالا بود		☐ فقط قیمت پرسید	
☐ زمان مناسب پیدا نشد		☐ نیاز به مشورت داشت	
☐ ترس یا نگرانی داشت		☐ با مرکز دیگر مقایسه کرد	
☐ اطلاعات کافی نداشت		☐ پاسخ نداد / مکالمه نیمه کاره ماند	
☐ اعتماد کافی ایجاد نشد		☐ نیاز به بررسی پزشک داشت	
☐ فعلاً قصد انجام نداشت		☐ سایر موارد	

۵. لیست پیگیری های مهم فردا

ردیف	نام مراجعه کننده	شماره تماس	خدمت مورد نظر	علت پیگیری	زمان پیگیری
۱					
۲					
۳					
۴					
۵					
۶					
۷					
۸					

۶. موارد مهمی که باید به مدیر اطلاع داده شود

مورد	تعداد	مورد	تعداد
☐ شکایت یا نارضایتی مراجعه کننده		☐ مشکل در نوبت دهی	
☐ کمبود ظرفیت		☐ مشکل پرداخت یا صندوق	
☐ پیام یا تماس مهم		☐ نیاز به تصمیم مدیر	
☐ ناهماهنگی با پزشک / مشاور / اپراتور		☐ مشکل در پاسخگویی یا حجم بالای ورودی	
☐ کمبود فرم، کارت ویزیت یا بروشور		☐ مشکل سیستم، تلفن یا اینترنت	

شرح موارد مهم برای مدیر

توضیحات:

۷. شاخص های عملکرد پذیرش در پایان روز

ردیف	شاخص	عدد	توضیح کوتاه
۱	تعداد ورودی تبدیل شده به نوبت		
۲	تعداد افراد نیازمند پیگیری		
۳	تعداد افراد از دست رفته / بی نتیجه		
۴	تعداد مراجعه کننده جدید		
۵	تعداد مراجعه کننده قبلی		
۶	تعداد شکایت یا نارضایتی		
۷	تعداد ارجاع به مدیر		
۸	تعداد ارجاع به پزشک / مشاور		