

راهنمای تماس تلفنی پذیرش مرکز درمانی و زیبایی

هدف تماس تلفنی پذیرش

هدف تماس تلفنی فقط جواب دادن به سؤال مراجعه کننده نیست.

هدف تماس این است که پذیرش بتواند:

۱. تماس را محترمانه و حرفه‌ای شروع کند.
۲. درخواست مراجعه کننده را درست متوجه شود.
۳. اطلاعات ضروری را ثبت کند.
۴. مسیر مناسب را پیشنهاد دهد.
۵. در صورت امکان، نوبت ثبت کند.
۶. اگر نوبت ثبت نشد، پیگیری بعدی را مشخص کند.
۷. هیچ تماس مهمی را بدون نتیجه رها نکند.

۱. قانون اصلی تماس تلفنی پذیرش

هر تماس باید در پایان یکی از این ۴ نتیجه را داشته باشد:

- ☐ نوبت ثبت شد.
- ☐ نیاز به پیگیری دارد.
- ☐ به پزشک / مشاور / مدیر ارجاع شد.
- ☐ تماس بسته شد و دلیل آن ثبت شد.

تماس بدون ثبت نتیجه، تماس ناقص است.

۲. آماده‌سازی قبل از پاسخ به تماس

قبل از پاسخ‌دادن به تماس، پذیرش باید آماده باشد:

- ☐ سیستم یا دفتر نوبت‌دهی باز باشد.
- ☐ فرم ثبت تماس آماده باشد.
- ☐ برنامه امروز و روزهای آینده مشخص باشد.
- ☐ ظرفیت‌های خالی قابل ارائه مشخص باشد.
- ☐ لیست خدمات فعال مرکز در دسترس باشد.
- ☐ اطلاعات قیمت یا بازه قیمت، طبق سیاست مرکز، مشخص باشد.
- ☐ لحن پذیرش آرام، متمرکز و آماده پاسخگویی باشد.

۳. شروع استاندارد تماس

جمله شروع تماس

سلام، وقتتون بخیر.
مرکز [نام مرکز]، بفرمایید در خدمتم.

نکته مهم

پذیرش نباید تماس را با این جملات شروع کند:

نه:

«بله؟»

«بفرمایید؟»

«چی می‌خواستید؟»

«الو؟»

بله:

«سلام، وقتتون بخیر. مرکز [نام مرکز]، بفرمایید در خدمتم.»

۴. مرحله اول: تشخیص موضوع تماس

بعد از سلام، اول باید مشخص شود تماس درباره چیست.

سؤال استاندارد

برای اینکه بهتر راهنمایی تون کنم، لطفاً بفرمایید برای چه خدمت یا موضوعی تماس گرفتید؟

پذیرش باید مشخص کند:

- ☐ تماس درباره کدام خدمت است.
- ☐ مراجعه کننده جدید است یا قبلاً مراجعه داشته.
- ☐ هدف تماس نوبت گرفتن است یا فقط پرس و جو.
- ☐ موضوع فوری است یا عادی.
- ☐ نیاز به پاسخ پذیرش دارد یا ارجاع به فرد دیگر.

۵. مرحله دوم: گرفتن اطلاعات اولیه

بعد از مشخص شدن موضوع، پذیرش باید اطلاعات پایه را بگیرد.

اطلاعات ضروری

- ☐ نام و نام خانوادگی
- ☐ شماره تماس
- ☐ خدمت مورد نظر
- ☐ منبع آشنایی با مرکز
- ☐ وضعیت تماس: نوبت / پرس و جو / قیمت / پیگیری / شکایت / سایر

جمله پیشنهادی

برای اینکه اطلاعاتتون درست ثبت بشه، لطفاً نامتون رو بفرمایید.

شماره تماستون هم همینیه که تماس گرفتید؟

۶. مرحله سوم: نیازسنجی کوتاه

پذیرش نباید مستقیم وارد قیمت یا نوبت شود. اول باید کمی نیاز مراجعه کننده را بفهمد.

سؤال‌های مناسب

- ☐ این خدمت رو برای چه موضوعی مدنظر دارید؟
- ☐ قبلاً برای این مورد اقدامی انجام دادید؟
- ☐ بیشتر قصد مشاوره دارید یا انجام خدمت؟
- ☐ چه زمانی برای مراجعه براتون مناسب‌تره؟
- ☐ مراجعه فوری مدنظرتونه یا در حال بررسی هستید؟

نکته مهم

نیازسنجی باید کوتاه باشد. تماس پذیرش نباید تبدیل به مشاوره تخصصی یا تشخیص پزشکی شود.

۷. مرحله چهارم: راهنمایی بدون ورود به تشخیص

پذیرش می‌تواند مسیر کلی را توضیح دهد، اما نباید تشخیص بدهد یا نتیجه قطعی قول بدهد.

جمله درست

با توجه به توضیحی که فرمودید، بهتره توسط پزشک / مشاور مرکز بررسی بشید تا دقیق‌تر مشخص بشه چه گزینه‌ای برای شما مناسبه.

جملات ممنوع

نه:

«مشکل شما قطعاً همینیه.»

«با این روش حتماً نتیجه می‌گیرید.»

«شما دقیقاً باید این کار رو انجام بدید.»

«اصلاً نیازی به ویزیت نیست، همین خدمت خوبه.»

بله:

«تشخیص و پیشنهاد دقیق بعد از بررسی پزشک / مشاور مشخص می‌شود.»

۸. مرحله پنجم: پیشنهاد نوبت

بعد از راهنمایی، پذیرش باید قدم بعدی را پیشنهاد دهد.

جمله استاندارد پیشنهاد نوبت

برای بررسی دقیق‌تر، می‌تونیم برای شما زمان مشاوره / ویزیت در نظر بگیریم.

برای این هفته این زمان‌ها خالی هست:

[روز / ساعت اول]

[روز / ساعت دوم]

کدوم زمان برای شما مناسب‌تره؟

نکته مهم

پذیرش باید زمان مشخص پیشنهاد کند، نه اینکه بگوید:

«هر وقت خواستید تشریف بیارید».

بهتر است همیشه دو گزینه مشخص داده شود.

۹. اگر مراجعه‌کننده فقط قیمت پرسید

هدف پذیرش

هدف این نیست که از پاسخ‌دادن فرار کند. هدف این است که قیمت، بدون از دست‌دادن مسیر نوبت‌دهی، مدیریت شود.

پاسخ استاندارد

هزینه دقیق به شرایط شما، نوع خدمت و نظر پزشک / مشاور بستگی دارد.

برای اینکه حدود ذهنی داشته باشید، بازه قیمت این خدمت معمولاً از [عدد] تا [عدد] هست.

اما برای اعلام دقیق‌تر، بهتره ابتدا بررسی انجام بشه تا مشخص بشه چه گزینه‌ای برای شما مناسبه.

برای مشاوره، [روز / ساعت] و [روز / ساعت] زمان داریم. کدوم براتون مناسب‌تره؟

اگر دوباره گفت: فقط قیمت رو بگید

حتماً، حق دارید قبل از تصمیم‌گیری حدود هزینه رو بدونید.

من بازه حدودی رو خدمتون گفتم، اما چون شرایط هر فرد متفاوت، قیمت قطعی بدون بررسی ممکنه دقیق نباشه.

اگر مایل باشید، یک زمان مشاوره برای شما ثبت کنیم تا با اطلاعات دقیق‌تر تصمیم بگیرید.

۱۰. اگر مراجعه‌کننده گفت: گرونه

پاسخ استاندارد

درک می‌کنم. هزینه برای خیلی از مراجعین موضوع مهمیه.

فقط در خدمات درمانی و زیبایی، قیمت تنها معیار تصمیم‌گیری نیست. نوع مواد، تجربه پزشک، روش انجام کار، بررسی دقیق شرایط شما و پیگیری بعد از خدمت هم روی نتیجه اثر داره.

پیشنهاد می‌کنم اول مشاوره انجام بدید تا دقیق مشخص بشه چه کاری برای شما لازمه و هزینه واقعی چقدره.

پذیرش نباید بگوید

نه:

«نه گرون نیست.»

«همینه که هست.»

«جای دیگه برید ارزون تره.»

«قیمت ما از همه بهتره.»

۱۱. اگر مراجعه کننده گفت: جای دیگر ارزان تر است

پاسخ استاندارد

بله، ممکنه قیمت‌ها بین مراکز متفاوت باشه.

این تفاوت معمولاً به روش انجام کار، کیفیت مواد، تجربه تیم، زمان اختصاص داده شده و پیگیری بعد از خدمت مربوطه.

ما ترجیح می‌دیم قبل از اعلام یا مقایسه قطعی، شرایط شما بررسی بشه تا تصمیم مطمئن‌تری بگیرید.

پذیرش نباید بگوید

نه:

«اونا کیفیت ندارن.»

«حتماً موادشون بده.»

«اشتباه گفتن.»

«ما از اونا بهتریم.»

۱۲. اگر مراجعه کننده مردد بود

وقتی می‌گویند: فکر می‌کنم

حتماً، تصمیم‌گیری نیاز به زمان داره.

برای اینکه راحت‌تر تصمیم بگیرید، من اطلاعات اصلی رو براتون ارسال می‌کنم.

اگر مایل باشید، می‌تونیم یک زمان مشاوره هم برای شما در نظر بگیریم تا با اطلاعات کامل‌تر تصمیم بگیرید.

وقتی می‌گویند: بعداً خبر می‌دهم

حتماً. برای اینکه پیگیری تون از سمت ما هم منظم باشه، اجازه بدید اطلاعاتتون رو ثبت کنم و در زمان مناسب دوباره با شما تماس بگیریم.

چه روزی برای پیگیری مناسب‌تره؟

وقتی می‌گویید: با خانواده مشورت می‌کنم

کاملاً قابل درکه.

من اطلاعات اصلی رو براتون ارسال می‌کنم تا راحت‌تر بررسی کنید.
اگر بعد از مشورت نیاز به راهنمایی بیشتر داشتید، ما در خدمتون هستیم.

اجازه بدید برای پیگیری، [روز / ساعت] مجدد با شما در ارتباط باشیم؟

۱۳. اگر تماس برای تغییر یا لغو نوبت بود

تغییر نوبت

حتماً. لطفاً نامتون رو بفرمایید تا نوبتتون رو بررسی کنم.

نوبت فعلی شما برای [روز / ساعت] ثبت شده.
برای جابه‌جایی، این زمان‌ها خالی هست:

[زمان اول]

[زمان دوم]

کدوم زمان برای شما مناسب‌تره؟

لغو نوبت

حتماً، نوبت شما لغو شد.

اجازه بدید دلیل لغو رو هم ثبت کنم تا اگر نیاز بود بهتر راهنمایی تون کنیم.
آیا مایل هستید زمان جدیدی برای شما در نظر بگیریم؟

مواردی که باید ثبت شود

☐ نام مراجعه کننده

☐ زمان نوبت قبلی

☐ زمان نوبت جدید، در صورت جابه جایی

☐ دلیل لغو یا تغییر

☐ نیاز به پیگیری مجدد

۱۴. اگر تماس شکایت یا نارضایتی بود

پاسخ اولیه

متأسفم که این تجربه رو داشتید.
ممنون که اطلاع دادید. اجازه بدید موضوع رو دقیق ثبت کنم و به مسئول مربوطه منتقل کنم تا پیگیری بشه.

پذیرش باید انجام دهد

☐ با مراجعه کننده بحث نکند.

☐ حرف او را قطع نکند.

☐ موضوع را کامل ثبت کند.

☐ قول غیرواقعی ندهد.

☐ زمان پیگیری اعلام کند.

☐ موضوع را به مدیر یا مسئول مربوطه منتقل کند.

جمله بستن تماس شکایت

موضوع شما ثبت شد و به مسئول مربوطه منتقل می شه.
تا [زمان مشخص] نتیجه پیگیری به شما اطلاع داده می شه.

۱۵. اگر تماس باید به پزشک، مشاور یا مدیر ارجاع شود

برخی تماس‌ها نباید توسط پذیرش پاسخ قطعی بگیرند.

موارد ارجاع

- ☐ سؤال تخصصی پزشکی
- ☐ شکایت جدی
- ☐ درخواست تخفیف خاص
- ☐ مشکل مالی یا پرداختی
- ☐ نارضایتی از نتیجه خدمت
- ☐ سؤال درباره عوارض یا شرایط خاص
- ☐ درخواست صحبت مستقیم با پزشک یا مدیر

جمله استاندارد ارجاع

برای اینکه پاسخ دقیق‌تری دریافت کنید، این مورد باید توسط [پزشک / مشاور / مدیر] بررسی بشه.
من اطلاعاتتون رو ثبت می‌کنم و به مسئول مربوطه منتقل می‌کنم تا پیگیری انجام بشه.

۱۶. بستن استاندارد تماس

هیچ تماسی نباید ناگهانی یا بدون جمع‌بندی تمام شود.

اگر نوبت ثبت شد

نوبت شما برای [روز / ساعت] ثبت شد.
آدرس و توضیحات لازم براتون ارسال می‌شه.
لطفاً چند دقیقه زودتر تشریف بیارید.
اگر تغییر یا سؤالی داشتید، از همین شماره با ما در ارتباط باشید.

اگر نیاز به پیگیری دارد

اطلاعات شما ثبت شد.

طبق صحبت مون، در تاریخ [روز / ساعت] مجدد با شما تماس می گیریم / پیام می دیم.

اگر فقط راهنمایی شد و نوبت نگرفت

خوشحال شدیم راهنمایی تون کردیم.

اگر برای مشاوره یا نوبت تصمیم گرفتید، از همین شماره با ما در ارتباط باشید.

۱۷. اطلاعاتی که بعد از هر تماس باید ثبت شود

بعد از پایان تماس، پذیرش باید این موارد را ثبت کند:

- ☐ تاریخ تماس
- ☐ ساعت تماس
- ☐ نام مراجعه کننده
- ☐ شماره تماس
- ☐ خدمت موردنظر
- ☐ منبع آشنایی
- ☐ خلاصه درخواست
- ☐ نتیجه تماس
- ☐ آیا نوبت ثبت شد؟
- ☐ تاریخ و ساعت نوبت، در صورت ثبت
- ☐ آیا نیاز به پیگیری دارد؟
- ☐ تاریخ پیگیری بعدی
- ☐ دلیل نوبت نگرفتن، در صورت عدم ثبت نوبت
- ☐ توضیحات مهم

۱۸. خط قرمزهای تماس تلفنی پذیرش

پذیرش نباید:

- ☐ تشخیص پزشکی بدهد.
- ☐ نتیجه قطعی وعده بدهد.
- ☐ درباره مراکز دیگر بدگویی کند.
- ☐ اطلاعات بیمار را با صدای بلند یا در جمع تکرار کند.
- ☐ بدون ثبت اطلاعات، تماس را تمام کند.
- ☐ فقط قیمت بدهد و تماس را ببندد.
- ☐ تماس ناراضی را شخصی کند یا وارد بحث شود.
- ☐ چیزی را که مطمئن نیست، قطعی اعلام کند.
- ☐ تماس را بدون مشخص کردن قدم بعدی رها کند.

۱۹. شاخص کیفیت تماس تلفنی پذیرش

هر تماس خوب باید این ۷ ویژگی را داشته باشد:

- ☐ با سلام و معرفی مرکز شروع شده باشد.
- ☐ درخواست مراجعه کننده درست فهمیده شده باشد.
- ☐ اطلاعات پایه ثبت شده باشد.
- ☐ پاسخ واضح و محترمانه داده شده باشد.
- ☐ قدم بعدی پیشنهاد شده باشد.
- ☐ نتیجه تماس ثبت شده باشد.
- ☐ در صورت نیاز، پیگیری بعدی مشخص شده باشد.

۲۰. جمله طلایی تماس تلفنی پذیرش

تماس موفق یعنی مراجعه کننده بعد از قطع تماس بداند:

چه چیزی پرسید، چه پاسخی گرفت، قدم بعدی چیست، و چه زمانی باید پیگیری شود.