

درست می‌گی. ایراد نسخه قبلی این بود که بعضی جمله‌ها «فروشی» نبودند، بعضی قیمت‌دهی‌ها تکراری شده بودند، و متن بیشتر پر شده بود تا دقیق‌تر شود. این نسخه را فشرده‌تر، تمیزتر و قابل آموزش‌تر بازنویسی کردم.

اسکرپیت تماس تلفنی پذیرش مرکز درمانی و زیبایی

هدف تماس

هدف تماس تلفنی این است که مراجعه‌کننده با حس اعتماد، احترام و مسیر مشخص تماس را تمام کند.

در پایان هر تماس باید یکی از این نتیجه‌ها مشخص باشد:

- ☐ نوبت ثبت شد.
- ☐ پیگیری بعدی مشخص شد.
- ☐ موضوع به پزشک، مشاور یا مدیر ارجاع شد.
- ☐ مراجعه‌کننده فعلاً تصمیم ندارد و دلیل آن ثبت شد.

۱. شروع تماس

شروع استاندارد

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

اگر مراجعه‌کننده مستقیم خدمت را گفت

بله حتماً خانم / آقای [نام مراجعه‌کننده].
برای اینکه دقیق‌تر راهنمایی‌تون کنم، بفرمایید این خدمت رو برای چه موضوعی مدنظر دارید؟

اگر مراجعه‌کننده گفت «اطلاعات می‌خواستم»

حتماً، خوشحال می‌شم راهنمایی‌تون کنم.
لطفاً بفرمایید درباره کدام خدمت یا موضوع سؤال دارید؟

اگر مراجعه کننده گفت «نوبت می خواستم»

حتماً.

برای چه خدمت یا کدام پزشک / مشاور می خواهید نوبت بگیرید؟

۲. گرفتن اطلاعات اولیه

بعد از مشخص شدن موضوع تماس، اطلاعات اصلی باید ثبت شود.

جمله پیشنهادی

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

خیلی ممنون خانم / آقای [نام مراجعه کننده].

شماره تماستون هم همینکه که باهش تماس گرفتید؟

اطلاعات ضروری

☐ نام و نام خانوادگی

☐ شماره تماس

☐ خدمت موردنظر

☐ منبع آشنایی

☐ هدف تماس: نوبت، قیمت، مشاوره، پیگیری، شکایت یا سایر موارد

سؤال منبع آشنایی

از چه طریقی با مرکز ما آشنا شدید؟

اینستاگرام، گوگل، معرفی دوستان، بیمار قبلی یا مسیر دیگه‌ای بوده؟

۳. نیازسنجی کوتاه

پذیرش نباید قبل از فهمیدن نیاز مراجعه کننده، مستقیم وارد قیمت یا نوبت شود.

سؤال‌های پیشنهادی

برای اینکه بهتر راهنمایی تون کنم، چند سؤال کوتاه می‌پرسم:

- ☐ این خدمت رو برای چه موضوعی مدنظر دارید؟
- ☐ قبلاً برای این مورد اقدامی انجام دادید؟
- ☐ بیشتر قصد مشاوره دارید یا انجام خدمت؟
- ☐ این موضوع برای شما فوریه یا فعلاً در حال بررسی هستید؟
- ☐ چه روزهایی برای مراجعه راحت‌ترید؟

جمله انتقال

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

۴. سه استراتژی درست قیمت‌دهی تلفنی

قیمت‌دهی در تماس نباید مبهم، تکراری یا فرارگونه باشد. پذیرش باید طبق سیاست مرکز، یکی از سه روش زیر را انتخاب کند.

استراتژی اول: اعلام بازه قیمت

مناسب برای خدماتی که می‌توان برای آن‌ها حدود قیمت اعلام کرد.

نمونه پاسخ

هزینه این خدمت معمولاً در بازه [عدد] تا [عدد] قرار می‌گیره.

عدد دقیق به شرایط شما، میزان نیاز، روش انجام کار و نظر پزشک / مشاور بستگی داره.

برای اینکه مشخص بشه شما در کدوم بازه قرار می‌گیرید، بهتره یک مشاوره یا بررسی اولیه انجام بشه.

برای این هفته [روز / ساعت اول] و [روز / ساعت دوم] زمان داریم.

کدوم برای شما مناسب‌تره؟

استراتژی دوم: قیمت‌دهی سطح‌بندی شده

مناسب برای خدماتی که چند مدل، چند سطح یا چند کیفیت اجرا دارند.

نمونه پاسخ

برای این خدمت معمولاً چند سطح هزینه وجود داره:

مدل پایه از حدود [عدد] شروع می‌شه.

مدل کامل‌تر حدوداً از [عدد] تا [عدد] هست.

اگر نیاز به روش پیشرفته‌تر یا مواد خاص‌تر باشه، هزینه بالاتر محاسبه می‌شه.

اینکه کدوم گزینه برای شما مناسب‌تره، بعد از بررسی مشخص می‌شه.

هدف اینه که نه کمتر از نیازتون پیشنهاد بشه، نه هزینه اضافه پرداخت کنید.

می‌تونیم برای بررسی دقیق‌تر، یک زمان مشاوره براتون ثبت کنیم.

استراتژی سوم: عدم اعلام قیمت قطعی بدون بررسی

مناسب برای خدماتی که واقعاً بدون معاینه، عکس، بررسی پوست، شرایط درمانی یا نظر پزشک قابل قیمت‌دهی نیستند.

نمونه پاسخ

برای این خدمت، اعلام قیمت قطعی بدون بررسی ممکنه دقیق نباشه.

چون هزینه به شرایط فرد، میزان کار موردنیاز، روش پیشنهادی پزشک و نتیجه‌ای که مدنظر دارید بستگی داره.

کاری که ما انجام می‌دیم اینه که ابتدا شرایط شما بررسی می‌شه، بعد روش مناسب و هزینه دقیق اعلام می‌شه.

اگر موافق باشید، برای شما یک زمان مشاوره ثبت می‌کنم تا با اطلاعات کامل تصمیم بگیرید.

۵. اگر مراجعه کننده گفت «فقط قیمت رو بگید»

پاسخ پیشنهادی

حتماً، حق دارید قبل از تصمیم گیری حدود هزینه رو بدونید.

اگر بخوام حدودی بگم، هزینه این خدمت معمولاً از [عدد] تا [عدد] هست.

اما عدد دقیق بعد از بررسی مشخص می شه، چون ممکنه شرایط شما با فرد دیگه متفاوت باشه.

پیشنهاد من اینه که یک زمان مشاوره داشته باشید تا هم هزینه دقیق مشخص بشه، هم بدونید چه روشی برای شما مناسب تره.

۶. هندلینگ اعتراض ها

در پاسخ به اعتراض، پذیرش نباید دفاعی، عجول یا اصرارکننده باشد.

فرمول ساده پاسخ به اعتراض:

۱. پذیرش نگرانی مراجعه کننده
۲. توضیح کوتاه و منطقی
۳. برگرداندن مکالمه به مسیر درست
۴. پیشنهاد قدم بعدی

اعتراض اول: «گرونه»

پاسخ پیشنهادی

درک می کنم؛ هزینه برای خیلی از مراجعین مهمه.

فقط نکته ای که در خدمات درمانی و زیبایی باید در نظر گرفت اینه که قیمت تنها معیار تصمیم گیری نیست.

روش انجام کار، تجربه پزشک، کیفیت مواد، بررسی درست شرایط شما و مراقبت بعد از خدمت هم روی نتیجه اثر می ذاره.

بهتره اول شرایط شما بررسی بشه تا مشخص بشه واقعاً به چه کاری نیاز دارید و هزینه دقیق چقدر می‌شه.

برای مشاوره [روز / ساعت اول] و [روز / ساعت دوم] زمان داریم.

کدوم براتون مناسب‌تره؟

اعتراض دوم: «جای دیگه ارزون تر گفتن»

پاسخ پیشنهادی

بله، ممکنه قیمت‌ها بین مراکز متفاوت باشه.

تفاوت قیمت معمولاً به روش انجام کار، کیفیت مواد، تجربه پزشک، تجهیزات، زمان اختصاص داده‌شده و پیگیری بعد از خدمت مربوط می‌شه.

ما درباره مراکز دیگه قضاوت نمی‌کنیم؛ اما در مرکز ما قبل از پیشنهاد قطعی، شرایط شما بررسی می‌شه تا تصمیم دقیق‌تری بگیرید.

اگر مایل باشید، یک زمان مشاوره براتون ثبت می‌کنم تا با اطلاعات کامل‌تر مقایسه کنید.

اعتراض سوم: «باید فکر کنم»

پاسخ پیشنهادی

حتماً، تصمیم‌گیری برای این خدمات بهتره با آرامش و اطلاعات کامل انجام بشه.

برای اینکه تصمیم‌تون راحت‌تر بشه، می‌تونیم یک زمان مشاوره ثبت کنیم.

در مشاوره، شرایط شما بررسی می‌شه، گزینه مناسب توضیح داده می‌شه و هزینه دقیق هم مشخص می‌شه.

بعد از اون با اطلاعات کامل‌تر تصمیم می‌گیرید.

اعتراض چهارم: «با خانواده / همسرم مشورت کنم»

پاسخ پیشنهادی

کاملاً قابل درکه.

من اطلاعات کلی رو خدمتون توضیح دادم.
برای اینکه بعد از مشورت، تصمیم‌گیری راحت‌تر باشه، پیشنهاد می‌کنم یک زمان مشاوره هم در نظر بگیریم.
در صورت تغییر تصمیم، می‌تونید زودتر اطلاع بدید تا زمان آزاد بشه.

اعتراض پنجم: «الان وقت ندارم»

پاسخ پیشنهادی

حتماً.
برای اینکه پیگیری شما منظم انجام بشه، چه زمانی برای تماس مجدد مناسب‌تره؟
امروز عصر بهتره یا فردا؟

اعتراض ششم: «فعلاً فقط دارم تحقیق می‌کنم»

پاسخ پیشنهادی

خیلی هم خوبه.
برای خدمات درمانی و زیبایی، تصمیم آگاهانه خیلی مهمه.
من اطلاعات کلی رو خدمتون می‌گم، اما برای اینکه تحقیق‌تون دقیق‌تر باشه، بهتره شرایط خودتون هم بررسی بشه.
اگر موافق باشید، یک زمان مشاوره ثبت می‌کنم تا دقیق‌تر بدونید چه گزینه‌ای برای شما مناسبه و هزینه واقعی چقدر می‌شه.

اعتراض هفتم: «می‌ترسم / نگرانم»

پاسخ پیشنهادی

نگرانی‌تون کاملاً طبیعی‌ه. خیلی از مراجعین قبل از انجام خدمات درمانی یا زیبایی همین حس رو دارن.
بهترین کار اینه که قبل از تصمیم، مشاوره داشته باشید و سؤال‌هاتون رو کامل بپرسید.

اگر این خدمت برای شما مناسب نباشه یا نیاز به بررسی بیشتری داشته باشید، در مشاوره بهتون توضیح داده می‌شه.

اعتراض هشتم: «نتیجه‌اش تضمینی؟»

پاسخ پیشنهادی

نتیجه هر خدمت به شرایط فرد، نوع مشکل، روش انجام کار و مراقبت‌های بعد از خدمت بستگی داره. بدون بررسی نمی‌شه نتیجه قطعی یا تضمینی اعلام کرد. اما در مشاوره، شرایط شما بررسی می‌شه و واقع‌بینانه توضیح داده می‌شه که چه نتیجه‌ای قابل انتظار هست.

اعتراض نهم: «می‌تونم با دکتر صحبت کنم؟»

پاسخ پیشنهادی

درک می‌کنم که بخواید سؤال‌هاتون رو مستقیم با پزشک مطرح کنید. برای اینکه زمان پزشک منظم مدیریت بشه، ابتدا اطلاعات شما ثبت می‌شه و برای مشاوره زمان در نظر گرفته می‌شه. در جلسه مشاوره می‌تونید سؤال‌هاتون رو دقیق و کامل مطرح کنید. اگر مورد خاص یا فوری باشه، من موضوع رو ثبت می‌کنم و به مسئول مربوطه منتقل می‌کنم.

۷. برگشت به پیشنهاد نوبت

بعد از پاسخ به قیمت یا اعتراض، پذیرش باید مکالمه را رها نکند و قدم بعدی را پیشنهاد دهد.

جمله استاندارد

برای اینکه با اطلاعات دقیق‌تر تصمیم بگیرید، پیشنهاد می‌کنم یک زمان مشاوره برای شما ثبت کنیم.

برای این هفته این دو زمان خالی هست:

[روز / ساعت اول]

[روز / ساعت دوم]

کدام زمان برای شما مناسب‌تره؟

۸. ثبت نوبت

اگر مراجعه‌کننده نوبت را پذیرفت:

خیلی خوب خانم / آقای [نام مراجعه‌کننده]، نوبت شما ثبت شد.

خدمت: [نام خدمت]

زمان مراجعه: [روز / ساعت]

نام پزشک / مشاور: [نام]

آدرس مرکز: [آدرس]

توضیحات لازم هم براتون ارسال می‌شه.

لطفاً چند دقیقه زودتر تشریف بیارید.

۹. اگر نوبت ثبت نشد

اگر مراجعه‌کننده هنوز تصمیم نگرفت:

اطلاعات شما ثبت شد.

برای پیگیری، [روز / ساعت] مجدد با شما تماس می‌گیریم / پیام می‌دیم.

اگر قبل از اون تصمیم گرفتید یا سؤال جدیدی داشتید، از همین شماره با ما در ارتباط باشید.

۱۰. پایان تماس

خانم / آقای [نام مراجعه کننده]، ممنون از تماس شما.

من [نام پذیرش] بودم از مرکز [نام مرکز].
خوشحال شدم راهنمایی تون کردم.
روز خوبی داشته باشید.

۱۱. مواردی که بعد از تماس باید ثبت شود

- ☐ تاریخ تماس
- ☐ ساعت تماس
- ☐ نام مراجعه کننده
- ☐ شماره تماس
- ☐ خدمت مورد نظر
- ☐ منبع آشنایی
- ☐ خلاصه درخواست
- ☐ نوع قیمتهی انجام شده
- ☐ اعتراض یا تردید اصلی
- ☐ نتیجه تماس
- ☐ آیا نوبت ثبت شد؟
- ☐ تاریخ و ساعت نوبت، در صورت ثبت
- ☐ آیا نیاز به پیگیری دارد؟
- ☐ تاریخ پیگیری بعدی
- ☐ توضیحات مهم

۱۲. نسخه کوتاه کنار تلفن

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

برای اینکه بهتر راهنمایی‌تون کنم، بفرمایید درباره چه خدمت یا موضوعی تماس گرفتید؟

لطفاً نامتون رو بفرمایید.

شماره تماستون هم همین‌ه که باهش تماس گرفتید؟

این خدمت رو برای چه موضوعی مدنظر دارید؟

قبلاً برای این مورد اقدامی انجام دادید؟

بیشتر قصد مشاوره دارید یا انجام خدمت؟

چه روزهایی برای مراجعه راحت‌ترید؟

هزینه این خدمت معمولاً در بازه [عدد] تا [عدد] قرار می‌گیره.

عدد دقیق بعد از بررسی شرایط شما مشخص می‌شه.

برای اینکه دقیق‌تر راهنمایی بشید، پیشنهاد می‌کنم یک زمان مشاوره براتون ثبت کنیم.

برای این هفته [روز / ساعت اول] و [روز / ساعت دوم] زمان داریم.

کدوم برای شما مناسب‌تره؟

نوبت شما برای [روز / ساعت] ثبت شد.

توضیحات لازم براتون ارسال می‌شه.

من [نام پذیرش] بودم از مرکز [نام مرکز].

ممنون از تماستون، روز خوبی داشته باشید.

این نسخه را از نظر ادبیات فروش هم تمیزتر کردم:

«مزاحم نشم»، «فقط وقت بگیریم»، «پس نوبت بزنم؟» و جمله‌های شبیه فشار فروش حذف شدند. سه مدل قیمت‌دهی هم جدا و کاربردی شدند، نه تکرار یک جمله با شکل‌های مختلف.