

前台工作流程及话术

一、患者——> 前台接待

患者进入门诊，前台必须起身迎接（前台人员应该时刻注意门口位置，尽量起身为患者开门）

前台：面带微笑，礼貌询问：“您好！请问有什么可以帮您的？”

初诊患者：（洗牙）

客户：“我想问一下洗牙多少钱？”

前台：“请问您是我们的会员吗？我们3星级以上的会员洗牙是免费的。”

客户：“我以前在这补过牙，不知道是不是你们这的会员，”

前台：您好，**先生或女士或**阿姨或叔叔，麻烦您在这写一下您的全名，（拿出便签纸和笔给到客户），我帮您查一下”。

在轻松牙医和前台表格中都没查到

前台：“抱歉**先生或女士或**阿姨或叔叔，由于我们以前的记录不规范，没有查到您的个人信息，麻烦您重新帮我登记一下可以吗？谢谢您，并且我们会按照我们的1星级会员全套洗牙180元来计费。”

客户：“可以”。

指导客户填写完之后前台：“请您在休息区稍等一下，我马上帮您安排。”

客户就坐，前台通过话筒通知诊室护士接诊。

在轻松牙医和前台表格中都查到

前台：“您好，您在我们这共消费了***元，您现在是我们的*星会员，您这次的洗牙价格是**元，一会洗牙的时候让大夫再次给您检查一下您之前在这补得牙齿或在这儿镶的牙齿。”

客户：“可以”。

前台：“请您在休息区稍等一下，我马上帮您安排”。

客户就坐，前台通过话筒通知诊室护士接诊。

2、客户：“我没在这看过牙，想问一下洗牙多少钱？”

前台：“请问您有家人在这看过牙吗？我可以帮您做一下亲友关系的链接，同样您也可以享受家人的折扣。”（拿出便签纸和笔给客户写出家人的姓名，）

前台：“麻烦您填一份自己的病例。”

1. 这样可以让大夫更全面的了解您的个人身体状况；

2. 这样我们就可以把您的消费和您家人的累计在一起，这样以来您成为3星会员后洗牙就不用花钱了。”

客户：“可以”。

前台：“请您在休息区稍等一下，我马上帮您安排”。

客户就坐，前台通过话筒通知诊室护士接诊。

3、客户：“我就想咨询问一下洗牙多少钱，我今天不做”

前台：“可以，我帮您介绍一下，我们xx口腔的特色洗牙，医生根据您的自身的牙齿情况和洗牙时间的长短，分普通洗牙，和精品洗牙两种，价格从100元到380元不等，如果您从来没洗过牙齿，您可以体验

一下精品洗牙，会让您有不一样的感受，你看我帮您确认一下时间，还是让医生检查完给您确认时间？”

客户：“可以”。

前台：“请您在休息区稍等一下，我马上帮您安排”。

客户就坐，前台通过话筒通知诊室护士接诊。若客户：“太贵了，别人那洗牙才 50 块钱，”

前台：“**先生、女士或叔叔、阿姨”，洗牙是一种牙齿保健，1 是体验过程尽量舒服，2 是提醒您长期坚持，您今天在这体验一次，我们会把您当成终身客户来维护，所以洗牙一定不是用单纯一次的消费来衡量的，您觉得呢？”况且在我们 xx 口腔洗完之后肯定和其他地方感觉不一样的。

客户：“你帮我约个时间吧！”

前台：“好的，请您稍等，（按大夫时间约时间，）您预约的是**月*日*点，到时我们会提前一天提醒您，请您注意接听。谢谢！请问还有什么需要帮您的吗？”

客户：“没有”。

前台：“祝您心情愉快，您慢走。”

初诊患者：（牙疼或吃饭不舒服）

患者进入门诊，前台必须起身迎接（前台人员应该时刻注意门口位置，尽量起身为患者开门）。

前台面带微笑，礼貌询问：“您好，“请问有什么可以帮您的？”

客户：“想看一下牙齿，”

前台：“请问您是我们的会员吗？我可以帮您查一下以前的档案。”

客户：“我以前在这洗过牙，不知道是不是你们这的会员？”

前台：您好，**先生或女士或**阿姨或叔叔，麻烦您在这写一下您的全名，（拿出便签纸和笔给到客户，）我帮您查一下，”

在轻松牙医和前台表格中都没查到

前台：“抱歉**先生或女士或**阿姨或叔叔，由于我们以前的记录不规范，没有查到您的个人信息，麻烦您重新登记一下可以吗？谢谢您”

客户：“可以”。

前台：“请您在休息区稍等一下，我马上帮您安排”。

客户就坐，前台通过话筒通知诊室护士接诊。如果在轻松牙医和前台表格中查到。

前台：“您好，您在我们这共消费了***元，您现在是我们的*星会员，您可以享受我们的*星会员**折，一会看牙的时候顺便让大夫再给您检查一下您全口的口腔情况。以后我们一定会定期提醒您复查，不能让您难受了再来。”

客户：“可以”。

前台：“请您在休息区稍等一下，我马上帮您安排”

客户就坐，前台通过话筒通知诊室护士接诊。

2、客户：“我没在这看过牙，想问一下看牙多少钱？”

前台：“请问您有家人在这看过牙吗？我可以帮您做一下亲友关系的链接，同样您也可以享受家人的折扣，”（拿出便签纸和笔给到客户写出家人的姓名，）前台：“请您稍等，我帮您查一下。”

前台：“麻烦您顺便填一份自己的病例，这样 1 是可以让大夫更全面的了解您的个人身体状况，2 是我们把您的档案和您的家人链接在一起，这样便于我们更好的提醒您复查。”

客户：“可以”。

前台：“请您在休息区稍等一下，我马上帮您安排”。

客户就坐，前台通过话筒通知诊室护士接诊。客户：“到底需要多少费用？”

前台：“您先别着急，请您放心，我们的收费都是很透明很标准的，并且有明细，按照前牙和后牙的位置收费不一样，大夫会根据片子的显示情况给您一个明确合理的价格。”

3、客户：“我就想问看牙多少钱，我今天不做”

前台：“可以，我帮您介绍一下，我们治牙包括治疗和补牙两部分，一般一颗牙齿做完根据所用材料不同需要 500-1000 元不等，有些情况需要打桩和做冠的，医生根据您的自身的牙齿情况帮您制定最佳的治疗方案，请您放心！您看我帮您确认一下时间，还是让医生检查完给您确认时间呢？”

客户：“可以”。

前台：“请您在休息区稍等一下，我马上帮您安排”

客户就坐，前台通过话筒通知诊室护士接诊。若客户：“太贵了！”

前台：“**先生、女士或叔叔、阿姨”，治牙做的是医德和良心，您一定不能单单用价格来衡量，您要的是长期的效果与维护，或延长牙齿的寿命，让它长期伴随您，您觉得呢？”

客户：“你帮我约个时间吧！”

前台：“好的，请您稍等，（按大夫时间约时间，）您预约的是**月*日*点，到时我们会提前一天提醒您，请您注意接听。谢谢！请问还有什么需要帮您的吗？”

客户：“没有”。

前台：“祝您心情愉快，您请慢走！”

初诊患者：（修复或镶牙或做烤瓷牙）

患者进入门诊，前台必须起身迎接（前台人员应该时刻注意门口位置，尽量起身为患者开门），

面带微笑，礼貌询问：“您好，“请问有什么可以帮您的？”

1、 客户：“想镶牙或做一颗烤瓷牙多少钱？”

前台：“请问您是我们的会员吗？我可以帮您查一下以前的档案。”

客户：“我以前在这洗过牙，不知道是不是你们这的会员？”

前台：您好，**先生或女士或**阿姨或叔叔，麻烦您在这写一下您的全名，（拿出便签纸和笔给到客户，）我帮您查一下”

在轻松牙医和前台表格中都没查到

前台：“抱歉**先生或女士或**阿姨或叔叔，由于我们以前的记录不规范，没有查到您的个人信息，麻烦您重新登记一下可以吗？谢谢您！”

客户：“可以”。

前台：“请您在休息区稍等一下，我马上帮您安排”。

客户就坐，前台通过话筒通知诊室护士接诊。在轻松牙医和前台表格中查到。

前台：“您好，您现在是我们的*星会员，您可以享受我们的*星会员**折，一会儿让大夫仔细的给您检查一下，制定一个属于您自己的最佳方案。”

客户：“可以”。

前台：“请您在休息区稍等一下，我马上帮您安排”

客户就坐，前台通过话筒通知诊室护士接诊。

2、 客户：“我没在这看过牙，想问一下做一颗烤瓷牙多少钱？”

前台：“请问您有家人在这看过牙吗？我可以帮您做一下亲友关系的查询，同样您也可以享受家人的折扣，”（拿出便签纸和笔给到客户写出家人的姓名，）前台：“请您稍等，我帮您查一下，”

前台：“麻烦您顺便填一份自己的病例，这样1是可以让大夫更全面的了解您的个人信息，2是我们把您的档案和您的家人链接在一起，这样便于我们更好的提醒您复查。”

客户：“可以”。

前台：“请您在休息区稍等一下，我马上帮您安排”

客户就坐，前台通过话筒通知诊室护士接诊。

客户：“到底需要多少费用？”

前台：“您先别着急，请您放心，我们的收费都是很透明很标准的，并且有明细，按照前牙和后牙的位置收费不一样，大夫会

根据片子的显示情况给您一个明确合理的价格。”

3、 客户：“我就想问做一颗烤瓷牙多少钱，我今天不做”

前台：“没关系，那我帮您介绍一下，烤瓷牙根据材质分为金属和非金属，金属烤瓷牙的从 560-2500 不等，非金属烤瓷牙的价格从 2500-8000 元都有，具体得根据您的个人要求和牙齿条件而定，一会让医生帮您检查一下，他会根据您的要求和牙齿情况帮您制定最佳的治疗方案，我们的技术请您放心。你看我帮您确认一下时间，还是让医生检查完给您确认时间？”

客户：“可以”。

前台：“请您在休息区稍等一下，我马上帮您安排”

客户就坐，前台通过话筒通知诊室护士接诊。若客户：“太贵了！”

前台：“**先生、女士或叔叔、阿姨”，做一颗或一口好的牙齿会让您咀嚼的功能加强，而且效果也不一样，您一定不能单单用价格来衡量，您要的是长期的效果与维护，或延长牙齿的寿命，让它长期伴随您，您觉得呢？”

客户：“你帮我约个时间吧！”

前台：“好的，请您稍等！（按大夫时间约时间，）您预约的是**月*日*点，到时我们会提前一天提醒您，请您注意接听。谢谢，请问还有什么需要帮您的吗？”

客户：“没有”。

前台：“祝您心情愉快，您请慢走！”

初诊患者：（牙齿不齐）

患者进入门诊，前台必须起身迎接（前台人员应该时刻注意门口位置，尽量起身为患者开门），

面带微笑，礼貌询问：“您好，“请问有什么可以帮您的？”

1、 客户：“想看一下牙齿，有点不齐，可以做吗？”

前台：“可以，请问您是我们的会员吗？我可以帮您查一下以前的档案。”

客户：“我以前在这看过牙，不知道是不是你们这的会员？”

前台：您好！**先生或女士或**阿姨或叔叔，麻烦您在这写一下您的全名，（拿出便签纸和笔给到客户，）我帮您查一下，”在轻松牙医和前台表格中都没查到，前台：“抱歉**先生或女士或**阿姨或叔叔，由于我们以前的记录不规范，没有查到您的个人信息，麻烦您重新登记一下可以吗？谢谢您！”

客户：“可以”。

前台：“请您在休息区稍等一下，我马上帮您安排”

客户就坐，前台通过话筒通知诊室护士接诊。在轻松牙医和前台表格中查到

前台：“您好！您现在是我们的*星会员，您可以享受我们的*星会员**折，我们这有专业的正畸医生，可以根据您的实际情况做个性化设计。

客户：“可以”。

前台：“请您在休息区稍等一下，我马上帮您安排”

前台通过话筒通知诊室护士接诊。门诊有正畸大夫，
安排正畸大夫，门诊无正畸大夫，安排门诊主任

前台：“我马上安排一下我们大夫，帮您详细的检查一下。”

客户：“可以”。

前台：“请您在休息区稍等一下，我马上帮您安排医生”

客户就坐，前台通过话筒通知诊室护士接诊。

、客户：“我没在这看过牙，想问一下正畸多少钱？”

前台：“请问您有家人在这看过牙吗？我可以帮您做一下亲友关系的查询，同样您也可以享受家人的折扣，”（拿出便签纸和笔给到客户写出家人的姓名，）前台：“请您稍等，我帮您查一下，”

前台：“麻烦您顺便填一份自己的病例，这样1是可以让大夫更全面的了解您的个人情况，2是我们把您的档案和您的家人链接在一起，这样便于我们更好的提醒您复查。”

客户：“可以”。

前台：“请您在休息区稍等一下，我马上帮您安排医生”

客户就坐，前台通过话筒通知主任护士接诊。

客户：“到底需要多少费用？”

前台：“您先别着急，因为牙齿矫正的技术要求非常高，我没有医生专业，不能随便给您说价格，请您谅解！也请您相信我们，一定让您既达到效果，又尽量少花钱，请您稍等！我帮您尽快安排医生。”

客户：“可以”。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/536215043003010223>