**新患電話編**

**1,8,15,22,29日**

受付、患者さん対応チェックリスト①

目的 ①患者さんの不安を取り除く

②卒業してもらう

|  |
| --- |
| **①診療開始前に新患予約可能枠を確認しましょう。** |
| **②まずは来院経路を聞きましょう。** |
| **③共感しましょう。** |
| **④来院すれば安心ですよオーラを出しましょう。** |

**新患来院時**

**2,9,16,23,30日**

目的 ①患者さんの不安を取り除く

②卒業してもらう

|  |
| --- |
| **①相手は当院について何も知りません。** |
| **②相手の不安を全て取り除きましょう。** |
| **③全ての誘導を丁寧にしましょう。** |
| **④声をかける度に名前を呼びましょう。** |

**新患治療後**

**3,10,17,24,31日**

目的 ①患者さんの不安を取り除く

②卒業してもらう

|  |
| --- |
| **①予約の取り方の重要性を伝えましょう。** |
| **②帯予約を最優先に意識しましょう。** |
| **③治療を後押しする態度で臨みましょう。** |
| **④保険証を確認しましょう。** |
| **⑤予約の注意事項を伝えましょう。** |

**電話対応**

**4,11,18,25日**

目的 ①患者さんの不安を取り除く

②卒業してもらう

|  |
| --- |
| **①３コール以内に出ましょう。** |
| **②対面よりも笑顔、明るい声を意識しましょう。** |
| **③計画的な治療の重要性を伝えましょう。** |
| **④キャンセル理由に共感しましょう。** |

受付、患者さん対応チェックリスト②

**誘導(トイレ、ベッド)**

**5,12,19,26日**

目的 ①患者さんの不安を取り除く

②卒業してもらう

|  |
| --- |
| **①目線を意識しましょう。** |
| **②顔に向けて声をかけましょう。** |
| **③丁寧に説明しましょう。** |
| **④名前を呼んでからアクションに移りましょう。** |

**紹介依頼**

**6,13,20,27日**

目的 ①患者さんの不安を取り除く

②卒業してもらう

|  |
| --- |
| **①まずはカードの存在を伝えましょう。** |
| **②紹介してもらう理由を伝えましょう。** |
| **③対象者を考えてもらいましょう。** |
| **④みんなが良い状態になるので、自信と熱意を持って臨みましょう。** |

**日々の患者さん応対**

**7,14,21,28日**

目的 ①患者さんの不安を取り除く

②卒業してもらう

|  |
| --- |
| **①名前を呼んで挨拶をしましょう。** |
| **②来院に対する感謝を伝えましょう。** |
| **③共感しましょう。** |
| **④回復力に自身を持ってもらいましょう。** |
| **⑤子連れの方をねぎらいましょう。** |