院所銷售組作業手冊

前言：

所有的線上、門市、院所，都是品牌的共同體。

顧客遭受到一次的糟糕體驗，就會是唯心全體線上、實體N間店共同的負債。

同理，顧客遭受到一次的糟糕體驗，就會是唯心全體線上、實體N間店共同的寶貴資產。

作為專業的一員，我們應始終保持清潔和管理設備，確保工作環境整潔有序。

良好的工作環境不僅提升我們的服務水準，更能讓顧客感到安心和信任。

請務必嚴格遵守我們制定的操作流程，這樣才能提供最佳的顧客服務，並確保每一個細節都得到重視。

記住，顧客滿意度是我們的首要目標。每次的諮詢都是一次建立信任的機會，讓顧客感受到我們的專業和關懷。

在此基礎上，我們還需要藉由提高工作效率，來不斷提升自身的專業能力。

團隊合作至關重要，只有攜手合作，我們才能達成共同的目標，讓每一位顧客都能體驗到我們最真誠的用心與專業。

相信自己的專業能力，把每一次服務都當成最重要的一次，共同創造出卓越的成績。加油！

招呼語：請，謝謝，您好。真誠第一。

1. 電話接聽招呼語：

開頭：唯心運動醫療體系您好！我是XXX，有什麼地方可以協助您……？

結束語：謝謝您的來電！再見！

1. 入店招呼語：您好！請問有預約嗎？……好的！請拖鞋更換室內鞋，並幫您做手部消毒。……請於等候區稍後，感謝您！
2. 離店招呼語：治療過後身體會較勞累，請多休息，多喝水。再見。
3. 簽署同意書招呼語：

初診：您好，因為您是初診患者，這邊是就診須知，請您填寫並簽名。

儀器：您好，您有預約儀器治療，每次治療皆須檢視您的身體狀況，這邊是儀器治療的同意書，請您填寫並簽名。感謝您的配合。

1. 治療後招呼語：

使用堂數者：今天治療情況還好嗎？能看到您持續進步真是太好了！治療後會較勞累，請記得多喝水多休息。…….已為您扣除今日治療堂數，稍後您的LINE也會收到通知。需要為您預約下次的時間嗎？ / 您下次預約的時間是…….，謝謝您。

初診：您好，治療後會較勞累，需要為您倒杯水休息一下嗎？您的治療師根據您的狀況與目標，幫您規劃了……的治療計畫。為使治療效果延續，以及讓我們一起完成您的目標，這邊有規劃了……方案，您可以參考。您的治療師時間有……需要幫您先預約嗎？

1. 退費招呼語：