**Скрипт. Если прием задерживается**

1. **Выясните причину и на сколько времени задерживается прием.**
2. **Предупредите пациента о задержке, принесите извинения, предложите чай/ кофе:**
   * *Вера Сергеевна, доктор заканчивает прием другого пациента. Мы просим Вас подождать еще 10 минут. Хорошо? Будете чай, кофе? Пожалуйста, журналы для Вас!*
   * *Вера Сергеевна, случилась непредвиденная ситуация. Доктор задерживается на 20 минут. Простите, пожалуйста! У Вас есть возможность подождать? (Да). Спасибо большое! Могу я предложить для Вас чай/ кофе?*
   * *Вера Сергеевна, случилась непредвиденная ситуация. Доктор задерживается на 20 минут. Простите, пожалуйста! У Вас есть возможность подождать? (Нет). Еще раз простите, пожалуйста, что так получилось! Мне очень жаль! Могу я предложить Вам записаться на другой день? Мы подберем максимально удобное для Вас время.*
3. **Проводите пациента в кабинет**:

*Пойдемте, я вас провожу.*

1. **Если возможности проводить пациента нет, проговорите словами, как пройти:**

*Проходите, пожалуйста, кабинет номер 3. Прямо по коридору и направо.*