Hướng Dẫn Tư Vấn Khách Hàng Tại Bệnh Viện Đa Khoa

Chào mừng bạn đến với khoa tư vấn của Bệnh Viện Đa Khoa. Nhiệm vụ của chúng ta là giúp bệnh nhân lựa chọn dịch vụ khám phù hợp.

Khi tiếp nhận cuộc gọi, luôn bắt đầu bằng lời chào thân thiện và giới thiệu bản thân để xây dựng lòng tin với bệnh nhân.

Đối với bệnh nhân mới, cần chú ý cách họ chia sẻ thông tin. Có người sẵn sàng cung cấp chi tiết, có người lại dè dặt.

Với những bệnh nhân có tiền sử bệnh lý phức tạp, chúng ta nên tư vấn đặt lịch khám sớm để được bác sĩ theo dõi.

Lịch làm việc của bệnh viện linh hoạt cả ngày trong tuần, kể cả cuối tuần để thuận tiện cho bệnh nhân.

Kỹ năng lắng nghe chủ động giúp nhân viên tư vấn hiểu rõ nhu cầu thực sự của bệnh nhân.

Tránh gây áp lực cho bệnh nhân khi quyết định đặt lịch khám, thay vào đó hãy cung cấp thông tin đầy đủ để họ tự quyết định.

Bệnh nhân thuộc nhóm cởi mở thường dễ tiếp nhận thông tin và đặt lịch nhanh chóng.

Đối với bệnh nhân thuộc nhóm phòng thủ, cần kiên nhẫn và xây dựng lòng tin trước khi đề xuất lịch khám.