

ついやりがち？注意すべき受付の対応

投稿日：2017年8月10日 | 最終更新日時：2017年8月2日 | カテゴリー：[マーケティング](#), [医院経営](#), [患者コミュニケーション](#)



『接客接遇』というと、何かしなければいけないと、
つい一生懸命になってしまいがちです。

しかし、患者さんによっては、
丁寧にしてもらっていると感じる人と、
違和感を感じる人もいらっしゃいます。

色々な患者さんが来る歯医者では、
配慮やどうすべきかの判断が必要です。

あえて控える【引き算の対応】もあります。

患者さんの様子を見て、
足し算の対応、引き算の対応を使い分けることで、
通いやすい歯医者だと患者さんに思ってもら
うことができます。

では、どの様な対応が
患者さんに好印象を持たれるのでしょうか？

【玄関からのお出迎え・お見送り】

玄関までお出迎え、お見送りをする。

杖をついて荷物を持っている方の場合、
自動ドアでなければ、
ドアを開けてお見送りをしてもらおうと
好感を持ってもらえる患者さんもいます。

または子供が小さく、
手をつないで荷物も持っている場合には、
ドアを開けてお見送りをしてもらおうと
ありがたいと思ってもらえることもあります。

では、自分でドアを開けても気にならないと思う
患者さんの場合にはどうでしょうか？

洋服を買った時にお店の出口まで送ってもらうことはあっても、歯医者では必要性を感じないと
思う人が多いです。

逆に、早くしなければならぬと思わせて、焦らせてしまう原因にもなっています。

接遇は『押し売り』になってしまうと患者さんにとっては**違和感や不快感**に繋がってしまいます。

どうして接遇をするのか？
きちんと意味を考えて行動することで、した方が良い場合、控えた方が良い場合が見えてきます。

【会計が終わって財布をしまうまで立っている】

お会計をして、次回の予約を取る。

診察券を渡したり、おつりを渡したりするので、立って接遇すること多いと思います。

患者さんと同じ目線になりますし、座ったままで話をするよりも丁寧な印象になります。

ただ、患者さんが**帰る準備をする時間**もあるので、**いつまでも立っていられると焦ってしまう**こともあります。

お会計、予約まで一通り業務が終わったら、様子を見て座って業務をしながら、カウンターや荷物置き場に忘れ物が無いかを確認することも大切です。

タイミングやちょっとした動作を気にかけることで患者さんに与える印象が変わってきます。

お手伝いが必要な患者さんには**声かけをしながらさりげなくお手伝い**をしたりすると好感が持てます。

【注意すべき電話対応のポイント】

受付対応でとても大切なのが電話対応です。**電話で急いだ感じが出てはいませんか？**

受付は、予約・お会計をしたり、患者さんが来院して来ると診察券を頂いたり、診療室のスタッフに誰が来たか伝えたり、予約時間の切れ目はとても忙しいものです。

そんな中で電話を取るとつい急いでしまいがち。

ですが、電話は相手の状況が分からないですし、表情も見えない分とても重要だと言われています。

顔が見えると、しっかりと笑顔で対応していれば冷たい感じは受けることはありません。

ただ電話では、**笑顔が伝わらないので、その配慮が必要**です。

急いしてしまうと冷たい印象を受けてしまうので、
電話対応こそ少し丁寧にゆったり話して対応すると
好感の持てる電話対応になります。

それが**クレームの電話**だった場合には
他にも注意が必要です。

〈クレーム電話の注意ポイント〉

【ポイント①】

しっかりと話を聞いて内容を確認し、
クレームを把握する。

【ポイント②】

相手の気持ちに合わせたトーンで
話をすることを心がける。

【ポイント③】

あいまいな返事はせず、
院長に確認してから、指示に従う。
特に金銭面や治療の内容に関することは
確認してからの返答とし、即答は避ける。

クレームの電話で話を聞くことはとても大切です。

話すことでクレームをしている患者さんも
落ち着いてくることが多いからです。

患者さんの言い分が違う場合でも
一旦話を聞いてからお話する場合と
話の途中で反論してしまう場合では
後者はクレームのヒートアップにも
繋がりがかねません。

話をしっかり聞くことで
クレーム対応の大部分が終わっている
とも言われています。

聞くということを大切に対応しましょう。

〈セールスの電話対応〉

忙しい診療中に、院長宛にセールスの電話が
かかってくることがあると思います。

セールスする方にとっては院長と話したいので、
何とか取り継ごうとすることもあると思いますが、
治療中の患者さんがいる中で優先する必要はないです。

歯科医院のイメージにも関わりますので、
冷たい対応は良くないですが、

穏やかに、
『どのようなご用件でしょうか？』と確認して、
『院長は治療中ですので、後程確認をして、必要であればご連絡致します。』
『ご連絡先とお名前をお伺いしても良いでしょうか？』
と対応すると、治療を中断せず進めることができます。

【まとめ】

受付は歯科医院のイメージを左右する大切な場所です。

臨機応変な対応が求められたり、忙しい状況もありますが、やりがいもあります。

受付対応を考えて、歯科医院のイメージアップをしていきませんか？

いいね！ 0 シェア 0 ツイート

LINEで送る

投稿タグ [受付](#), [接遇](#), [見送り](#), [電話](#)

編集

関連記事

	受付の対応でリコール率が変わる！あなたの接遇は大丈夫ですか？		患者さんをリコールへ繋げるのは相互実習で得るスキル
	患者目線では不十分！患者として他院を受診してみよう！		歯医者さんが怖い！そんなイメージを変える4つの対策
	ウェルカムレターで初診のイメージを変える！！作成に大切な4つのポイントとは？		優秀なのに患者ウケが悪かった1つの理由

院内のイメージは待合で決まる

投稿日：2017年6月29日 | 最終更新日時：2017年6月27日 | カテゴリー：[マーケティング](#), [患者コミュニケーション](#)



歯科医院で最初に印象に残るのは受付、待合です。

イメージしてください。

散らばっている靴やバラバラになってしまった雑誌。

せっかく診療室が清潔でも、待合が散らかっていると、患者さんの印象は残念なものになってしまいます。

受付や待合の周りは 気持ち良く過ごせる様になっていますか？

次々に来る患者さんの対応に追われてしまい、なかなか手が回らないことも多いと思いますが、これらをしっかりと抑えておくことで患者さんの印象は変わってくるものです。

では、どの様な待ち時間の過ごし方を患者さんは望んでいるのでしょうか？

以外とイメージが変わる！トイレの充実

最近のデパートは、メイク直しのコーナーができたり、トイレが充実している所が増えてきています。

歯科医院では、治療した後に口紅を直したり、髪型を気にしたりして、トイレで時間を過ごす方も少なくありません。

私自身、最初の歯科医院で働いていた際は、あまりトイレを気にする事はなかったです。朝掃除の当番だった時にキレイにする程度で、それほど気を配っていなかったと思います。

しかし、これまで勤務をした中で、とてもステキだなと思った歯科医院は、

トイレがしっかりと充実していました。

例えば、

- ・お手拭き用のミニハンドタオルが用意されており1本1本キレイに畳んである
 - ・コットンや綿棒などが置いてある
 - ・アロマが香っている
 - ・大きな鏡が用意されている
- など、おしゃれだなという印象でした。

髪型を直すには大きな鏡があった方が良く、しっかりとキレイにしておく必要があります。

歯科医院ではそこに気を配る必要があるの？
と思いがちな部分ですが、沢山ある歯科医院。

トイレのイメージを変える事も差別化になってきます。

患者さんに併せてコーディネート！雑誌の選択

待合に置いてある雑誌はどの様なものを選んでいきますか？

歯科医院は地域性でどの様な患者さんが来るかわ変わってきます。

オフィスビルに入っている所ではサラリーマン中心。
住宅街ではファミリー層が多く来院します。

大きな駅近くの所では家の近くの方だけでなく、遠方からも、通勤途中の方も来院されます。

歯科医院ごとにどの様な患者さんが多く来院するかで、雑誌の選び方も変えた方が待ち時間が充実します。

ファミリー層が多い歯科医院

ファミリー層が多く来院する歯科医院では次のような雑誌を揃えてみてください。

- ・子供向け：絵本
- ・母親向け：料理雑誌・ファッション誌
- ・単身者・年配向け：健康雑誌や飲食店紹介誌

ファミリー層では、子供と一緒に来院したり、自分だけで来院する事も多い母親向けの雑誌は充実させておくの良いです。

家族で通う**歯科医院の決定権は母親が握っている**ことが多く、口コミなどのネットワークもあります。

ファミリー層にしっかりと定期的に来院してもらうには**母親の気持ちを掴んでおく**ことが大切になってきます。

オフィス街の歯科医院

オフィスビルや大きな駅に入っている所では、

- ・ビジネス向け雑誌
- ・旅行雑誌
- ・雑貨を紹介している物
- ・おしゃれな飲食店を紹介している雑誌

などがお薦めです。

ディスプレイとして活用！雑誌の置き方

せっかく厳選して揃えた雑誌なので、置き方もこだわっていきたいです。

雑誌を立てて見せられる本棚を置いて、下にバックナンバーを整理したり、カフェの様にテーブル上にディスプレイして、置いておく方法もあります。

ご想像通り、待合室の本や雑誌類がきれいにディスプレイされている歯科医院はトイレが充実している傾向にあります。

そう、**受付の人がしっかりと管理**をしているのです。

番外編！ウォーターサーバー

ウォーターサーバーを待合に設置するのも喜ばれます。

印象を採った時や口を長く開けていることで口腔内が乾燥するため、水分を補給したい人は意外と多いものです。

最近のウォーターサーバーはコストもかなり抑えて設置できるので、検討する価値はあります。

待ち時間はできるだけ無い方が良いですが、ちょっとしたカフェのイメージで待合を作ることで患者さんは気持ち良く過ごすことができます。

診療室だけでは無く、**患者さん**は意外と色々な所まで見えています。

最後に

口腔内に意識の高い方、
具体的には、**高額な自費治療を選ぶ患者さんは、普段からホテルなどで充実した接遇を受ける**
機会が多い方が沢山いらっしゃいます。

そんな患者さんに満足してもらって、納得して通院してもらうには、もてなしの意識を高く持つ必要があります。

たくさんある歯医者の中からせっかく来院してくれた**患者さんに、快適に過ごしてもらおう、という意識がリコール率の向上につながります。**

ぜひスタッフ全員でディスカッションしてみてもうでしょうか？

ヘルスケアチーム TC Hより

いいね！0 シェア 0 ツイート  LINEで送る

投稿タグ [トイレ](#), [居心地](#), [待合室](#), [接遇](#)

編集

関連記事



リコール率をアップ！おすすめの待合室活性化ツール



患者さんをリコールへ繋げるのは相互実習で得るスキル



歯医者さんが怖い！そんなイメージを変える4つの対策



受付の対応でリコール率が変わる！あなたの接遇は大丈夫ですか？



患者目線では不十分！患者として他院を受診してみよう！



優秀なのに患者ウケが悪かった1つの理由