



Чек лист ресеп

Встреча, оформление пациента.

- Заметил пациента, установил контакт, поздоровался
- Уточнил ФИО и по какому вопросу обратились
- Входе беседы обращался к пациенту по ИО
- Предложил воспользоваться гардеробом и напомнил про бахилы
- Вежливая грамотная речь, доброжелательная интонация, улыбка
- Быстро ориентируется, отвечает правильно
- знает подробности предоставления услуг и стоимость
- Корректное оформление документов (нет ошибок в ФИО, адресе)
- Администратор предоставляет информацию о документах и показывает место для подписи
- В ходе оформления документов обращается в ИО не менее 2х раз
- Процесс оформления первичного пациента занимает не более (3,5) мин. Повторного - не более (2) мин.
- пациент проинформирован о месте ожидания
- администратор контролирует время ожидания (не более 10 минут)

администратор в курсе куда/кого ожидает пациент

Очистка расписания по опоздавшим пациентам

Администратор своевременно удаляет заявки из 1с

Оплата ОУ

Администратор сверил ФИО и услуги

спросил о вариантах оплаты

Использовал скрипт по бонусным картам

выдал чек

в ходе оплаты обратился по имени

Администратор предложил запись

администратор попрощался первым

Внутрикорпоративные обязанности

На рабочем месте отсутствуют посторонние предметы(кружки, конфетки, шоколадки и т д)

рекламные материалы в наличии (программы, бонусы, депозит, визитки и пр)

Администратор умеет оставаться спокойным во время возражений пациента , сохраняет конструктивный подход , мягко аргументирует

своевременно выполняет поручения руководителя, врачей и коллег (отправка анализов, внесение почты и т д)

Корректное и своевременное проведение оказания услуг

Внешний вид администратора соответствует дресс-коду

Платье/сарафан, шарф, бейдж. Для мужчин белая рубашка, брюки, бейдж.

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

как это убрать?