

患者さんを
ファンにする!

簡単!

受付マニュアル

Part
1

STEP1 患者さんのお口をいたわろう!

💡 患者さんが来院した際、まずは受付でお口の状態について確認しましょう



右上の奥歯ですが、その後「浮いたような感じ」はまだありますか？



ここがポイント!

部位・症状を
確認!



アポ帳やカルテから疾患の
部位や症状を把握しておき、
それを踏まえて具体的に
状態を確認しましょう

STEP2 名前を呼んで、雑談しよう!

💡 患者さんが何度か来院するようになったら、患者さんの顔と名前を一致させ、ほんの少しでも構わないので雑談しましょう



〇〇さん、こんにちは。急に寒くなりましたね～！
体調は大丈夫ですか？診察券をお預かりしますね



ここがポイント!

こちらから
名前を呼んで
親近感アップ!



患者さんが来院したら
【診察券を受け取る前に！】
こちらから名前を呼んで、
名前を覚えていることを
しっかりアピールしましょう

STEP3 プチプレゼントをあげよう!

💡 5回以上通院していただいている患者さんには、ちょっとしたプレゼントをあげるのも効果的です。歯ブラシなど安価なもので大丈夫です!

在庫の入れ替えで歯ブラシが余ったので、よろしければお使いになりますか？



試供品で頂いたものなのですが、よろしければ
お使いになりますか？



ここがポイント!

さりげなく
プレゼント!



わざわざらしく
プレゼントするのではなく
【たまたま感】を出して
渡すようにしましょう