

# Скандальные пациенты

## Конфликт в КЦ

Скрипт Разговора (по телефону) Скандальные/ недовольные пациенты

### Приветствие

Добрый день, стоматология "Территория"

**=(Ответ):** Девушка, мне ваши стоматологические услуги не понравились, я требую вернуть мне деньги за лечение зубов, я требую вернуть мне деньги за лечение зубов.

### Выслушать

Дать человеку выговориться, При звонке не спорить, не оправдываться, слушать и выслушать ситуацию до конца.

### Извинение + уточнение ситуации

**НЕ ПЕРЕБИВАТЬ**  
Мне очень жаль (искренне жаль), что у Вас возникли проблемы. Вы не могли бы уточнить, какое именно лечение Вам не понравилось? Мы хотим знать, чтобы довести информацию до руководства и быстрее решить Ваш вопрос.

**=(Ответ):** Я лечила у Вас зуб, а он сейчас у меня разболелся.

Я прекрасно понимаю Ваши переживания, мы сделаем все возможное (все от нас зависящее), чтобы исправить сложившуюся ситуацию.

### ДАЛЬШЕ действуем, в зависимости от ситуации

«Хорошо Мария Ивановна, а что бы Вам хотелось? Как Вы видите выход из этой ситуации?»

Если озвучивает что она хочет, соглашаемся и говорим, что мы сделаем все возможное зависящее от нас, чтобы выйти из этой ситуации

Я немедленно передам информацию о Вашей проблеме в РУКОВОДСТВО и в ближайшее время свяжемся для решения данной проблемы. Позвольте уточнить: Ваш вопрос касается лечения зубов? Спасибо Вам за Вашу информацию, мы обязательно позвоним. До свидания.

### Сообщить когда свяжемся? ОБЯЗАТЕЛЬНО В ТЕ СРОКИ, когда хочет пациент.

Если пациент не требует срок, то назначает сам волевым решением

Срок не тот, который решит врач, мы свяжемся!!!!!!!

### Действия после разговора с пациентом, если не решились ситуацию по телефону.

**1. Узнать, работаете доктор сегодня или нет?** Если доктор сейчас работает в клинике:

**Доктор свободен**

страница 1 / 3

(с) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-07-02 17:07

URL: <https://edu.smileterritory.ru/content/122/311/ru/konflikt-v-kc.html>

**До**

# Скандальные пациенты

Подойти и сообщить доктору о ситуации

Написать на бумажке и п  
в колл центр, срочно, как  
Обязательно указать вре  
что он не понял, решил, ч  
Если доктор, на импланта  
которое доктор не успеет  
позвонить и предупредит  
через 2 часа.  
ВАЖНО!!! Чтобы пациент  
вопросом!!!

В ИДЕАЛЕ, доктор должен подойти и сам перезвонить, либо стоять рядом?????

Если доктор сейчас не работает

Звоним  
Пишем в вайбер

Говорим о ситуации, и сп  
Если не берет трубку, то  
просим перезвонить.

Записываем пациента в яПерedelку с комментариями.

Если доктор отказывается что-то делать или конфликт при участии доктора и пациен  
сообщаем ст админу, управл, ДАС, ДТЕ. В первую очередь тому, кто находится в клин  
Старший, должен написать в группу, о данной ситуации, для дальнейших действий

## Действия при звонке конфликтного пациента в клинику

Нужно обязательно выслушать пациента.

Нужно обязательно проявить сочувствие.

Нужно проявить участие.

Пригласить на встречу

Внести в яПерedelка

При звонке не спорить, не  
говорит ерунду.

«Мария Ивановна, мне оче  
ситуация.» «Хорошо Мария  
хотелось? Как Вы видите в  
озвучивает что она хочет,  
сделаем все возможное за  
из этой ситуации.

"Я Вас услышала, Вы хотел  
передам нашим руководит  
свяжемся с Вами."

Когда надо озвучить реше  
обязательно пригласить н  
«Мария Ивановна, у нас ес  
вопросу, и мы приглашаем  
все.»

Если настаивает, чтобы оз  
то говорим: «Наши правил  
вопросы при личной встре  
договоримся, когда Вам бу

# Скандальные пациенты

## Скандальный пациент по острой боли

Приветствие

Добрый день, стоматолог.  
=(Ответ): Девушка, мы работаем сегодня!

Выслушать

Расскажите что вас беспокоит.  
Дать человеку выговор.

Присоединение + решение ситуации

При звонке не спорить и не заниматься ерундой. Не перебивать.

Конечно постараемся решить вашу ситуацию, расскажем варианты.

Обещание перезвонить если времени свободного нет в расписании

Чтобы подобрать время, пожалуйста, опишите вашу ситуацию, расскажем варианты.

После того, как доктор будет свободен, сразу начнем решать вашу ситуацию.

В зависимости от диагноза предложим оптимальный метод лечения.

Активная позиция администратора.

Уточнила у специалиста.

Я прямо сейчас буду у вас, чтобы принять и перезвоню вам.

обговорить время)  
НЕТ  
НЕ МОЖЕМ  
К СОЖАЛЕНИЮ

Убрать слова

Уникальный ID ответа: #1313

Опубликовал: : Алексей Данилов

Последнее обновление: 2025-03-04 15:37