Скандальные пациенты

Конфликт в КЦ

Скрипт Разговора (по телефону) Скандальные/ недовольные пациенты

Приветствие	Добрый день, стоматология "Территори **=(Ответ):** Девушка, мне ваши стомато зубы, я требую вернуть мне деньги за л
Выслушать	Дать человеку выговорится, При звонке не спорить, не оправдыват ерунду. **НЕ ПЕРЕБИВАТЬ**
Извинение + уточнение ситуации	Мне очень жаль (искренне жаль), что у Вас возникл Вы не могли бы уточнить, какое именно лечение Ва знать, чтобы довести информацию до руководства. скорее решить Ваш вопрос **=(Ответ):** Я лечила у Вас зуб, а он сейчас у меня ра
	Я прекрасно понимаю Ваши переживан сделаем все возможное (все от нас зав исправить сложившуюся ситуацию.

ДАЛЬШЕ действуем, в зависимости от ситуации

«Хорошо Мария Ивановна, а что бы Вам хотелось? Как Вы видите выход из этой ситуации?»	Я немедленно передам на ///РУКОВОДСТВУ и в ближ свяжемся для решения да Позвольте уточнить: Ваш
Если озвучивает что она хочет, соглашаемся и говорим, что мы сделаем все возможное зависящее от нас, чтобы выйти из этой ситуации	Спасибо Вам за Вашу инф 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 реш свяжемся!!!!!!!!

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

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

Доктор свободен	**До**

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 16:37

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

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

Записываем пациента в яПеределку 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 даннной ситуации, для дальнейших действий

Действия при звонке конфликтного пациента в клинику

Нужно обязательно выслушать пациента.	При звонке не спорить, не говорит ерунду.
Нужно обязательно проявить сочувствие.	«Мария Ивановна, мне оче ситуация.» «Хорошо Мария хотелось? Как Вы видите в озвучивает что она хочет, сделаем все возможное за из этой ситуации.
Нужно проявить участие.	"Я Вас услышала, Вы хотел передам нашим руководит свяжемся с Вами."
Пригласить на встречу	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
Внести в яПеределка	

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 16:37
URL: https://edu.smileterritory.ru/content/122/311/ru/konflikt-v-kc.html

Скандальные пациенты

Скандальный пациент по острой боли

Приветствие	Добрый день, стомато **=(Ответ):** Девушка, м сегодня!
Выслушать	Расскажите что вас бе Дать человеку выгово При звонке не спорить ерунду. Не перебивать
Присоединение + решение ситуации	Конечно постараемся Чтобы подобрать врем вашу ситуацию, расск После того, как доктор подойдет, сразу начне В зависимости от диаг оптимальный метод ле
Обещание перезвонить если времени свободного нет в расписании	Активная позиция адм Уточнила у специалист Я прямо сейчас буду у принять и перезвоню в обговорить время)
Убрать слова	НЕТ НЕ МОЖЕМ К СОЖАЛЕНИЮ

Уникальный ID ответа: #1313
Опубликовал: : Алексей Данилов
Последние обновление: 2025-03-04 15:37

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 16:37
URL: https://edu.smileterritory.ru/content/122/311/ru/konflikt-v-kc.html